

Stadt Oberhausen	Drucksachen-Nr. B/17/1054-02	Termin 15.11.2021	Rat der Stadt		
<u>Beschlussvorlage</u>			öffentlich		
Termin	Gremium	Vorlage zur*	Ergebnis	Beschluss- kontrolle*	
27.10.2021	Jugendhilfeausschuss	V			
03.11.2021	Sozialausschuss	V			
08.11.2021	Haupt- und Finanzausschuss	V			
11.11.2021	Gleichstellungsausschuss	V			
15.11.2021	Rat der Stadt	B			

Beratungsgegenstand

Förderprogramm des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration ‚kinderstark – NRW schafft Chancen‘, hier:

Kenntnisnahme der Konzeptempfehlung des Vereins Familiengerechte Kommune zur Einrichtung eines "Haus der Familie" als zentrale Anlaufstelle für Familien in Oberhausen und Beauftragung der Verwaltung zur weiteren Vorgehensweise.

Beschlussvorschlag

Der Rat der Stadt nimmt die Empfehlung von Familiengerechte Kommune e. V. mit dem Ziel, ein „Haus der Familie“ als zentrale Anlaufstelle für die Familien in Oberhausen zu initiieren, zur Kenntnis.

Der Rat beauftragt die Verwaltung, die relevanten externen Akteurinnen und Akteure, wie die Träger der Wohlfahrtspflege und der Jugendhilfe, in den Entwicklungsprozess einzubeziehen und dem Rat für den nächsten Beratungsgang konkrete Vorschläge zur weiteren Vorgehensweise zu unterbreiten.

Bereichsleiterin Bereich 0-4	Dezernent Dezernat 0	Beigeordneter Dezernat 3	Beigeordneter Dezernat 4
Frau Costecki Datum 20.09.2021	Herr Güldenzopf Datum 06.10.2021	Herr Schmidt Datum 04.10.2021	Herr Jehn Datum 06.10.2021
Kämmerer Dezernat 1	Oberbürgermeister		
Herr Tsalastras Datum 06.10.2021	Herr Schranz Datum 07.10.2021		
* Vorlage zur: Anhörung (A) Kenntnisnahme (K) Vorberatung (V) Beschlussfassung (B)	* Ergebnis : Zustimmung (Z) Ablehnung (A) Änderung (Ä) Anhörung vollzogen (AV) Kenntnisnahme (K)	Beschlusskontrolle: Ja oder nein	Beteiligung: Personalrat [] Gleichstellungsstelle []

Stadt Oberhausen	Drucksachen Nr. B/17/1054-02	Termin 15.11.2021	Rat der Stadt
-----------------------------	---	------------------------------	----------------------

Bezug:

- Drucksache B/16/5874-01, Förderprogramm des Ministeriums für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration „kinderstark – NRW schafft Chancen“
- Drucksache M/17/0536-01, Bericht Förderprogramm „kinderstark – NRW schafft Chancen“ 2020

Konsequenzen

a) Finanzielle

keine [X]

ja []

b) Sonstige

Begründung

Förderprogramm „kinderstark – NRW schafft Chancen“

Im Rahmen des Landesförderprogrammes ‚kinderstark – NRW schafft Chancen!‘ hat es die Möglichkeit gegeben, über einen der Förderbausteine eine Konzepterstellung für ein kommunales Familienbüro fördern zu lassen. Die Stadt Oberhausen hat dies entsprechend beantragt und genehmigt bekommen. So wurde im Zeitraum vom 01.07.2020 bis zum 31.12.2020 eine Machbarkeitsstudie zur Errichtung eines Familienbüros in Oberhausen durchgeführt. Der projektleitende Bereich 0-4/Chancengleichheit wurde bei diesem Prozess durch den Verein Familiengerechte Kommune e.V. begleitet.

Im Projektzeitraum wurden zahlreiche Gespräche und Workshops unter Beteiligung nachfolgender Bereiche durchgeführt:

- Dezernat 0 Strategische Planung und Stadtentwicklung, Ralf Güldenzopf, Dezernent
- Bereich 5-1 Stadtplanung
- Bereich 0-4 Chancengleichheit
- Bereich 4-5 Statistik
- Dezernat 2 Soziales, Bauen, Wohnen und Recht, Frank Motschull, Beigeordneter
- Bereich 3-2 Soziales
- Dezernat 3 Familie, Schule, Integration und Sport, Jürgen Schmidt, Beigeordneter
- Bereich 3-1 Kinder, Jugend und Familie
- Bereich 3-3 Schule
- Bildungsbüro
- Koordinierungsstelle Übergang Schule-Beruf
- Bereich 2-6 Kommunales Integrationszentrum
- Bereich 2-5 Sport
- Dezernat 4 Bürgerservice, öffentliche Ordnung, Personal und IT
- Bereich 4-1 Personal und Organisation
- Bereich 4-4 IT
- Dezernat 5 Umwelt, Gesundheit und Mobilität, Frank Motschull, Beigeordneter (in Vertretung)
- Bereich 3-4 Gesundheit

Stadt Oberhausen	Drucksachen Nr. B/17/1054-02	Termin 15.11.2021	Rat der Stadt
-----------------------------	---	------------------------------	----------------------

50
51 Ziel war es, ein Konzept für ein operativ agierendes Familienbüro in Oberhausen zu schaffen.
52
53 Ausgangslage
54 In Oberhausen existiert bereits namentlich ein „Familienbüro“, das jedoch nicht im Sinne einer
55 operativen Anlaufstelle für Familien arbeitet. Angesiedelt im Bereich 0-4 Chancengleichheit im
56 Dezernat 0/ Strategische Planung und Stadtentwicklung ist es mit nur einer Vollzeitstelle für
57 die strategische und konzeptionelle Ausrichtung der kommunalen Familienpolitik, d. h. für
58 Konzeptentwicklungen, Netzwerkarbeit und themenübergreifendes Arbeiten, zuständig.
59 Die Besonderheit in Oberhausen im Aufgabenfeld „Familie“ stellt die Aufgabenverteilung
60 zwischen dem Bereich 0-4 (übergreifende einzelne familienpolitische Ansätze) und dem
61 Bereich 3-1 (Kinder, Jugend und Familie) dar.
62
63 Handlungsbedarf
64 In Oberhausen liegen ein aktueller Sozial- (2020) und Familienberichte (2017, nach 2006 und
65 2012 bereits der dritte Familienbericht) vor. Daneben gibt es weitere Berichts- und
66 Befragungsformate, u. a. Bürger*innen- und Jugendbefragungen. In den verschiedenen
67 Berichten finden sich Hinweise, die das Angebot einer zentralen Anlaufstelle für Familien
68 sinnvoll machen.
69 Die Familienbefragung zeigt, dass Familien besser, d. h. niedrigschwellig, bedarfsorientiert
70 und integriert, über Angebote und Leistungsansprüche informiert und bei der Antragstellung
71 unterstützt werden wollen:
72 Rückmeldungen zu den Themenkomplexen des Familienberichtes haben deutlich
73 gemacht, dass Hilfsangebote, Vergünstigungen oder spezielle Infrastrukturangebote oft
74 nicht abgefragt werden, da diese bei der Zielgruppe nicht bekannt sind. Familien
75 benötigen aufgrund ihrer Vielzahl an unterschiedlichen Bedarfen – Veränderungen an
76 Lebenslagen, Wechsel der Familienformen oder neue Herausforderungen, die zu
77 bewältigen sind – in besonders hohem Maße aktuelle passgenaue Informationsangebote
78 (Familienbericht 2017, Stadt Oberhausen, S. 111).
79
80 Die in den Sozialräumen stattfindenden Expert*innendialoge 2020 hatten ebenso zum
81 Ergebnis, dass es an Transparenz bestehender Angebote fehle und zentrale Anlaufstellen
82 sowie eine Bündelung von Wissen sinnvoll seien (Sozialbericht 2020, Stadt Oberhausen, S.
83 133 f.).
84
85 Empfehlungen des Konzeptes
86 Im Rahmen der Konzepterstellung ist der Arbeitstitel ‚Haus der Familie‘ entstanden. Der
87 Verein Familiengerechte Kommune e.V. hat abschließend eine schriftliche
88 Konzeptempfehlung erstellt (s. Anhang), die folgende Aspekte enthält:
89
90
91 Allgemein
92 „Der Bedarf von Familien nach einer Informations- und Angebotsübersicht sowie der
93 Unterstützung bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartner*innen ist hoch.

Stadt Oberhausen	Drucksachen Nr. B/17/1054-02	Termin 15.11.2021	Rat der Stadt
-----------------------------	---	------------------------------	----------------------

Bestehende Angebote können über ein Haus der Familie besser bekannt gemacht und vermittelt werden. Unterstützungsleistungen kommen bei Familien an, insbesondere bei denen, die sie dringend benötigen. Das Haus der Familie bietet passgenaue Informationsangebote für jede Familie.

Das Haus der Familie stellt für die Stadt Oberhausen eine zusätzliche Chance dar, Familien eine niedrighschwellige, umfassende Informations- und Beratungsstelle anzubieten, die nicht an Zuständigkeitsbereichen oder Rechtskreisen haltmacht. Dadurch können Familien erreicht werden, die besonderen Unterstützungsbedarf haben.“

Zielgruppe

Das Haus der Familie soll eine Anlaufstelle für alle Familienmitglieder (Eltern, Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) und Familientypen (alleinerziehend, Patchwork, Regenbogenfamilien usw.) sein, mit besonderer Berücksichtigung von:

- Familien mit Kindern bis einschließlich 26 Jahren:
 - Kind ist dabei, wer noch nicht 14 Jahre alt ist,
 - Jugendlicher, wer 14, aber noch nicht 18 Jahre alt ist,
 - junger Volljähriger, wer 18, aber noch nicht 27 Jahre alt ist,
 - junger Mensch, wer noch nicht 27 Jahre alt ist
- werdenden Müttern und Vätern
- Alleinerziehenden
- Familien mit Migrationshintergrund

Die Altersgrenzen für Kinder ergeben sich aus denen des Kinder- und Jugendförderplans (bis 26 Jahre), des Jobcenters (bis 25 Jahre) und des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (Achstes Buch Sozialgesetzbuch § 7). Neben den definierten Zielgruppen steht das Haus der Familie grundsätzlich allen Bürger*innen in Familienfragen offen.

Funktionen und Aufgaben

Das Haus der Familie soll eine Anlaufstelle, in der Familien Vertrauen zum Team aufbauen, die barrierefrei ist und stets einen Besuch ohne Terminvereinbarung zulässt. Sie ist ein Begegnungsort mit Willkommenskultur!

Konkret bedeutet, dass:

- Bereitstellen von Informationen über alle familienrelevanten Angebote in Oberhausen
- Kita-Vermittlungsstelle und –beratung
- Sprechzeiten und Beratung im Haus der Familie von und zu
 - Frühen Hilfen, u. a. mit Baby- und Hebammensprechstunden sowie Besuchen von Familien mit Neugeborenen
 - Antragstellungen
 - Integration
 - Berufschancen
- Familienberatung und -bildung
- Netzwerkeinbindung und -arbeit

Stadt Oberhausen	Drucksachen Nr. B/17/1054-02	Termin 15.11.2021	Rat der Stadt
-----------------------------	---	------------------------------	----------------------

Leitende Ziele des Hauses der Familie sind dabei:

- Familienfreundlichkeit erhöhen
- Infrastruktur für Familien ausbauen
- Serviceorientierung
- Unterstützung in allen Lebenslagen und -phasen
- Prävention
- Zugang zu Angeboten erleichtern
- Transparenz über Angebote
- Netzwerkarbeit
- Angebote an Bedarfen orientieren
- Impulsgeber*in für neue Projekte und Maßnahmen

Organisation

Das Haus der Familie wird einen innovativen Ansatz für die Stadt Oberhausen darstellen. Bereichsübergreifend werden Personalanteilstellen an einem neuen Arbeitsort genutzt und somit kein neuer Bereich aufgebaut. Bereits vorhandene, verwaltungsinterne und -externe Ressourcen werden bedarfsorientiert im Haus der Familie für Leistungen und Angebote genutzt.

Es entsteht ein Mehrwert durch die Optimierung von Arbeitsprozessen und durch verbesserte Zugänge zu Familien.

Innerhalb der Verwaltung wurde im Prozess eine große Unterstützungsbereitschaft zugesagt.

Fazit / Zusammenfassung

Mit der Besetzung der Koordinierungsstelle können die Umsetzungs- und dezidierten Prüfungsarbeiten zur Realisierung eines Haus der Familie für Oberhausen starten. Die Empfehlungen von Familiengerechte Kommune e.V. gelten dahingehend als Grundlage, die aber durchaus in der konkreten Umsetzungsplanung abänderbar sind. Zu einer erfolgreichen Initiierung gehört es nunmehr auch, durch eine breite Partizipation von Verwaltung, Familien und externer Akteur*innen für das gemeinsame Gelingen zu werben.

Anlage

Konzeptempfehlung_Haus der Familie in Oberhausen_FGK.pdf

2020



Konzeptempfehlung für ein

»Haus der Familie«

in Oberhausen

Ergebnisse aus dem Prozess
»Familienbüro / Anlaufstelle für Familien
in Oberhausen«

Konzeptempfehlung für ein „Haus der Familie“ in Oberhausen – Ergebnisse aus dem Prozess
„Familienbüro / Anlaufstelle für Familien in Oberhausen“
Januar 2021

© Familiengerechte Kommune e.V.
Südring 8
44787 Bochum
Telefon 0234 68 71 81 70
www.familiengerechte-kommune.de

Redaktion
Beatrix Schwarze, Geschäftsführung Familiengerechte Kommune e.V.
Isabel Wieland, wissenschaftliche Mitarbeiterin Familiengerechte Kommune e.V.

Titelbild Scott Webb – pixabay.com (lizenzfrei)

Gestaltung Isabel Wieland

Lektorat Christine Hohmuth

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
	<i>Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick</i>	3
2	Ausgangslage	4
3	Begründung für ein kommunales Familienbüro	6
	3.1 Kommunale Familienbüros	6
	3.2 Förderantrag und Beauftragung	6
	3.3 Handlungsbedarf	8
4	Projektstruktur	10
	4.1 Beteiligung von Akteur*innen	11
	4.2 Arbeitsgruppentreffen	13
5	Haus der Familie in Oberhausen	15
	5.1 Bedarfe von Familien	15
	5.2 Zielgruppe	18
	5.3 Funktionen und Aufgaben	18
	5.4 Leistungen und Angebote	21
	5.5 Personal und Organisation der Angebote	23
	5.6 Räumlichkeiten und benötigte Ressourcen	25
	5.7 Standort	25
	5.8 Verantwortung	26
	5.9 Gelingensfaktoren für die Umsetzung	27
	Wissensmanagement	29
6	Schritte auf dem Weg zur Umsetzung	32
7	Fazit	34
	Literatur	35

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Ablauf und Struktur des Prozesses „Familienbüro / Anlaufstelle für Familien in Oberhausen“	10
Abb. 2: Einbindung von Akteur*innen der Verwaltung (beteiligte Dezernenten/Beigeordnete und Bereiche markiert)	12

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Personaleinsatz im Haus der Familie	24
---	----

1 Einleitung

Die Stadt Oberhausen verfolgt das Ziel, für Familien über eine zentrale Anlaufstelle familienpolitische Leistungen transparent zu organisieren und zu bündeln, um dem Bedarf nach einem offenen, themenungebundenen Beratungsangebot nachzukommen. Über eine Projektfinanzierung des Landesprogramms „kinderstark – NRW schafft Chancen“ wird die Konzepterstellung für ein kommunales Familienbüro in Oberhausen ermöglicht.

Bei der Stadt Oberhausen wurde die Projektleitung im Bereich 0-4 Chancengleichheit verankert. Der Verein Familiengerechte Kommune wurde beauftragt, die Erarbeitung eines Konzeptes mit verschiedenen Bausteinen zu Lebenslagen / Zielgruppen eines bedarfsorientiert arbeitenden Familienbüros der Stadt Oberhausen fachlich zu begleiten und zu verschriftlichen.

Mit der vorliegenden Konzeptempfehlung möchten wir Ihnen als Empfänger*innen / Entscheider*innen aufzeigen und präsentieren, was mit einer zentralen Anlaufstelle für Familien möglich gemacht und erreicht werden kann.

Die Konzeptempfehlung enthält übersichtlich und kompakt alle notwendigen und wissenswerten Informationen, Empfehlungen für eine mögliche Umsetzung, organisatorische Hinweise sowie Anregungen für eine Anlaufstelle für Familien – im weiteren Text als „Haus der Familie“ (Arbeitstitel) benannt.

Familiengerechte Kommune e.V.

Der gemeinnützige Verein Familiengerechte Kommune hat das Ziel, Familien- und Generationengerechtigkeit in deutschen Kommunen gezielt, für die Menschen konkret spürbar und nachhaltig zu erhöhen. Im Fokus seiner langjährigen Tätigkeit stehen Maßnahmen zur Stärkung der kommunalen Infrastruktur, die Vernetzung und die Koordinierung bedarfsorientierter Maßnahmen für Familien. Dabei wird stets ein integrierender, generationenübergreifender und partizipativer Ansatz verfolgt. Das Netzwerk des Vereins umfasst rund 100 Kommunen. Viele dieser Kommunen haben bereits im Rahmen des „Prozesses zur Familiengerechten Kommune“ ein Familienbüro aufgebaut.

Ob eine Realisierung des Hauses der Familie, wie in der vorliegenden Konzeptempfehlung beschrieben, für Oberhausen sinnvoll ist, bewerten Sie als Entscheider*innen. Deshalb ist es uns wichtig, die folgenden Fragen bzw. Aspekte für Sie zu berücksichtigen und zu beantworten:

- **Ziel der Konzeptempfehlung:** Was genau soll erreicht und umgesetzt werden? Und warum?
- **Orientierung am Bedarf der Entscheider*innen:** Das Konzept „Haus der Familie“ soll für alle nachvollziehbar und verständlich sein, auch wenn nicht alle Beteiligten denselben Wissenstand zum Thema mitbringen.

- **Kurz und prägnant** fassen wir die wichtigsten Aussagen aus dem Prozess zusammen und schaffen dadurch eine klare Linie für die Umsetzung eines „Hauses der Familie“.
- Die Konzeptempfehlung ist darauf ausgerichtet, dass das Konzept **aus Sicht aller am Prozess Beteiligten** eine Umsetzungschance erhält und einen Mehrwert darstellt.
- Zu guter Letzt wollen wir Ihnen nicht nur eine Konzeptempfehlung, sondern eine **klare Strategie und Handlungsempfehlungen** anbieten, orientiert an der Frage: Was muss und sollte getan werden, um ein „Haus der Familie“ zu erreichen?

Im Folgenden erhalten Sie einen kurzen Überblick über die Ergebnisse, gefolgt von der detaillierten Konzeptempfehlung.

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick

Die folgenden Ergebnisse wurden ressortübergreifend erarbeitet und erhalten eine große Unterstützungsbereitschaft innerhalb der Verwaltung.

Im **Haus der Familie** soll Oberhausener Familien der **Service** geboten werden, möglichst umfangreich Fragen zu familienrelevanten Themen zu beantworten. Sind Anliegen nicht im Erstkontakt zu klären, kommt die **Lotsenfunktion** zum Einsatz: Familien werden verbindlich zu Angeboten weiterer verwaltungsinterner und -externer Akteur*innen, die zum Teil über Sprechstundenzeiten im Haus der Familie selbst verortet sind, vermittelt.

Ziele des Hauses der Familie

- ∴ **Transparenz über Angebote und Leistungen** herstellen, so dass Familien, die für sie relevanten Angebote und Leistungen kennen bzw. dabei unterstützt werden diese kennenzulernen und in Anspruch zu nehmen.
- ∴ **Zugänge erleichtern**, damit Familien niederschwellig Beratung und Angebote in Anspruch nehmen können.
- ∴ **Synergien / Mehrwerte in der Zusammenarbeit mit und für Familien** sollen deutlich sichtbar werden. Doppelstrukturen werden verhindert. Die Bearbeitung durch mehrere Fachkräfte für die Bearbeitung *eines* Themas entfällt größtenteils (z. B. Kita-Anmeldung und -Beitrag). Zugleich verkürzen und reduzieren sich die Wege, die Familien für ihr Anliegen zurücklegen müssen.
- ∴ **Servicequalität** soll sich familienorientiert erhöhen, durch ein verbindliches, direktes Lotsen der Familien zu den richtigen Ansprechpartner*innen, ggf. schon mit Information zu den relevanten Unterlagen zum Anliegen, nebst Dokumentation durch die Mitarbeitenden. So entstehen nachvollziehbare Ergebnisse für alle.
- ∴ Die **Angebote orientieren sich am Bedarf**, der von Familien benannt wurde bzw. in den Prozessen deutlich wird.
- ∴ Als **Impulsgeber*in** nimmt es die Bedarfe auf und initiiert daraus neue Projekte und Maßnahmen vor Ort.
- ∴ **Armutsgefährdeten Zielgruppen**, wie Alleinerziehenden, Migrantenfamilien und Familien mit mehr als zwei Kindern und jungen Menschen, **wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt**.

Zielvisionen – im Sinne einer Grundlage für eine Weiterentwicklung – sind

1. ein Haus der Familie, in dem **alle relevanten Dienste** für Familien Platz haben, und
2. die Einrichtung **dezentraler** Familienbüros, die eine sozialräumliche Ausrichtung haben und passgenaue Hilfen und Angebote für den jeweiligen Sozialraum anbieten.

2 Ausgangslage

Die Oberhausener Familien sind Grundlage für die Stadtgesellschaft. „Familie“ definiert die Stadt Oberhausen als Ort, an dem Menschen füreinander Verantwortung tragen. Die Familie umfasst nicht nur die Kernfamilie, sondern alle familiären Netzwerke. Familie wird vielfältig und in unterschiedlichsten Konstellationen gedacht. Familien sind zentral für die Vermittlung von Werten und die frühkindliche Bildung von Kindern. Darüber hinaus sind sie generationsübergreifende Stützsysteme. Familien stark zu machen, ist das Ziel der Oberhausener Familienpolitik. Familien sollen in Oberhausen transparente Informationen, alltagspraktische Unterstützung und bedarfsorientierte Angebote erhalten. **Das Haus der Familie ist ein Instrument, um dem Leitauftrag zu entsprechen, eine familienfreundliche Kommune zu sein.**

In 2020 lagen die konkreten Fördervoraussetzungen vor, um über ein Förderprogramm ein umsetzbares Konzept auf der Grundlage der Familienpolitischen Leitlinien in einem Prozess unter Moderation des Vereins Familien-gerechte Kommune zu erarbeiten.

Die Gründung eines Familienbüros im Dezernat 3 wurde 2006 durch den Rat mit drei Stellen beschlossen. Aufgaben des Familienbüros waren die Koordinierung, Initiierung und Vernetzung von familienpolitischen Angeboten. 2011 wechselte das Familienbüro mit einer Vollzeitplanstelle in den neu gegründeten Bereich Chancengleichheit und verfolgt seitdem eine strategische sowie konzeptionelle Ausrichtung der kommunalen Familienpolitik in Oberhausen, durch Konzeptentwicklungen, Netzwerkarbeit sowie u. a. themenübergreifende Arbeiten. Hierdurch grenzt es sich von den Aufgaben einer operativ arbeitenden Anlaufstelle für Familien deutlich ab.

Auszüge aus den Familienpolitischen Leitlinien 2015

Familie ist der Ort, an dem Menschen ganz unmittelbar Verantwortung füreinander tragen. Im familiären Netzwerk finden Austausch, gegenseitige Hilfe und gemeinsame Lebensplanungen statt. Familiensysteme sind dynamisch und befinden sich stetig im Wandel. Lebensformen verändern sich und werden kontinuierlich neu ausgehandelt.

Die Kernfamilie und die familiären Netzwerke sind Grundlage für unsere Gesellschaft. Sie sind zentrale Orte, an denen Werte vermittelt und Menschen geprägt werden. Darüber hinaus sind sie generationsübergreifende Stützsysteme.

Familien stark zu machen, ist das Ziel der Oberhausener Familienpolitik und betrifft alle Politikfelder. Die Verschiedenartigkeit der Familien macht die lebendige Vielfalt in unserer Stadt aus.

Ein zentrales Ziel kommunaler Familienpolitik ist die Verbesserung der Zukunftschancen aller Heranwachsenden in Oberhausen. Kommunale Politik für Familien kann nur dann erfolgreich sein, wenn alle gesellschaftlichen Kräfte sich in ihren Entscheidungen und in ihrem Handeln vergewissern, dass Familien gestärkt und unterstützt werden.

Hilfen sind gender- und kultursensibel und gehen von den differenzierten Bedarfen der Menschen aus, nicht von der bestehenden Angebotsstruktur. Über alle bestehenden Aktivitäten und Maßnahmen wird transparent und für die Familien zugänglich informiert.

Sowohl die Familienbefragung 2017, die Jugendbefragung 2019 als auch die Expert*innendialoge verdeutlichen, dass Familien in Oberhausen eine zentrale Anlaufstelle benötigen.

Zielvision – im Sinne einer Grundlage für eine Weiterentwicklung – sind ein Haus der Familie, in dem alle relevanten Dienste für Familien Platz haben, und die Einrichtung weiterer dezentraler Familienbüros, die eine sozialräumliche Ausrichtung haben und passgenaue Hilfen und Angebote für den jeweiligen Sozialraum anbieten. **Zunächst jedoch wird das Haus der Familie als Anlaufstelle mit Service- und Lotsenfunktion ausgestaltet, als erster Anlaufpunkt für Familien. Dieses Haus der Familie ist anschließend zu evaluieren, eine Angebots- und sozialräumliche Ausweitung des Hauses der Familie ist zu prüfen.**

3 Begründung für ein kommunales Familienbüro

Im Folgenden werden die Bedeutung und die Mehrwerte von kommunalen Familienbüros generell ([Kapitel 3.1](#)), als auch speziell in Oberhausen herausgestellt. Zunächst wird die Initiierung des Prozesses, der prüfen sollte, ob ein Familienbüro aus Sicht der Verwaltung und aus externer Sicht des Vereins Familiengerechte Kommune sinnvoll in Oberhausen eingesetzt werden kann, beschrieben ([Kapitel 3.2](#)). Anschließend werden die Herausforderungen für Familien in Oberhausen herausgestellt und der Handlungsbedarf seitens der Stadt verdeutlicht ([Kapitel 3.3](#)).

3.1 Kommunale Familienbüros

Kommunale Familienbüros erleichtern die Zugänge und verringern Schwellenängste zu Angeboten der Verwaltung und Ihrer Kooperationspartner. Gleichwohl werden Familien zeitlich entlastet, indem der Zugang zu Informationen und Unterstützungsangeboten den Familien niederschwellig, als personales Lotsenangebot, zur Verfügung steht. Auf diese Weise wird dem Anliegen von Familien nach einfacher, transparenter Information und einem Überblick über bestehende Leistungen und Angebote Rechnung getragen. Die Chance auf gelingendes Aufwachsen sowie die Ausschöpfung der Möglichkeiten gesellschaftlicher Teilhabe, insbesondere benachteiligter Kinder und ihrer Familien wird erhöht.

Der Grundgedanke eines Familienbüros setzt am Informationsbedarf der Familien in einer unübersichtlichen und vielfältig gewordenen Angebotslandschaft an. Eine zentrale Anlaufstelle ermöglicht es, die Informationsvielfalt zu bündeln, Informationen aktuell zu halten, weiterzuentwickeln und passgenau weiterzugeben, um schließlich den Bedarfen der Familien gerecht zu werden. Ein Familienbüro sollte daher Service- und Anlaufstelle zugleich sein.

Darüber hinaus hat das Familienbüro als zentrale Anlaufstelle bereits in vielen Kommunen zu einer verbesserten Koordination und Transparenz von Hilfen beigetragen (vgl. u. a. ZEFIR 2016). Informationen werden über die einzelnen (Fach-) Bereiche hinweg getragen.

3.2 Förderantrag und Beauftragung

Die Stadt Oberhausen nimmt bereits seit 2012 an dem Landesprojekt „Kommunale Präventionsketten“, vormals „Kein Kind zurücklassen – Kommunen in NRW beugen vor“ teil.

Im April 2020 startete das Ministerium für Kinder, Familie, Flüchtlinge und Integration des Landes NRW im Rahmen des Landesprojektes „Kommunale Präventionsketten“ den Förderaufruf „kindestark – NRW schafft Chancen.“ Ziel der Förderung der Landesregierung ist es, die Chancen auf ein gelingendes Aufwachsen sowie die gesellschaftliche Teilhabe von Kindern und Jugendlichen zu verbessern. Durch fachbereichsübergreifende Zusammenarbeit soll die Unterstützung

von Kindern, Jugendlichen und Familien verbessert und zudem den negativen Folgen von Kinderarmut entgegengewirkt werden.

Eine im Herbst 2019 gebildete Steuerungsgruppe unter Beteiligung der Bereiche 0-4 Chancengleichheit, 3-1 Kinder, Jugend und Familie und 3-3 Schule, bereitete zu vier Förderbereichen, u. a. Konzeptentwicklung für ein kommunales Familienbüro, einen Antrag vor. Dieser wurde nach Zustimmung des Rates gestellt.

Nach der Bewilligung der Förderung im Juli 2020 wurde im Rahmen des vorgegebenen Förderzeitraums Juli bis Dezember 2020 vom zuständigen Bereich Chancengleichheit mit dem beauftragten Verein Familiengerechte Kommune ein Konzept (als Machbarkeitsstudie) erarbeitet. Bausteine des Konzeptes sind u. a. im Prozess zusammengetragene Überlegungen und Empfehlungen für ein kommunales Familienbüro in Oberhausen, das als zentrale Anlaufstelle für Oberhausener Familien fungiert.

Die Zuständigkeit für den Förderbaustein „Kommunale Familienbüros“ liegt beim Bereich 0-4. Für die Konzeptentwicklung eines Familienbüros in Oberhausen wurde der Verein Familiengerechte Kommune beauftragt.

Im Rahmen der Konzeptentwicklung übernahm der Verein Familiengerechte Kommune die fachliche Begleitung des Prozesses, gab fachlichen Input und Empfehlungen aus externer Perspektive, moderierte Konzeptions- und Arbeitsgruppentreffen. Das Ergebnis des Prozesses ist die mit diesem Dokument vorliegende Konzeptempfehlung für ein Familienbüro, auf der Grundlage der Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem Prozess.

Nach Bewilligung der Förderung im Juli 2020 wurden folgende Anforderungen an die Konzeptarbeit gestellt:

- Erarbeitung eines verwaltungsbezogenen, beteiligungsorientierten, umsetzbaren Konzeptes in Trägerschaft der Kommune zur Vorlage in den verwaltungsinternen und politischen Gremien der Entscheider*innen
- Einbezug von externen Trägern nach positiver Entscheidung in über Umsetzung
- Klärung der verwaltungsinternen Zuständigkeiten und Empfehlung für fachübergreifende Strukturen sowie zum Standort und erste Vorschläge zu personellen und räumlichen Ressourcen.

3.3 Handlungsbedarf

In Oberhausen liegen ein aktueller Sozial- (2020) und Familienberichte (2017, nach 2006 und 2012 bereits der dritte Familienbericht) vor. Daneben gibt es weitere Berichts- und Befragungsformate, u. a. Bürger- und Jugendbefragungen. In den verschiedenen Berichten finden sich Hinweise, die das Angebot einer Anlaufstelle für Familien sinnvoll machen.

Die Familienbefragung zeigt, dass Familien besser, d. h. niedrigschwellig, bedarfsorientiert und integriert, über Angebote und Leistungsansprüche informiert und bei der Antragstellung unterstützt werden müssen:

Rückmeldungen zu den Themenkomplexen des Familienberichtes haben deutlich gemacht, dass Hilfsangebote, Vergünstigungen oder spezielle Infrastrukturangebote oft nicht abgefragt werden, da diese bei der Zielgruppe nicht bekannt sind. Familien benötigen aufgrund ihrer Vielzahl an unterschiedlichen Bedarfen – Veränderungen an Lebenslagen, Wechsel der Familienformen oder neue Herausforderungen, die zu bewältigen sind – in besonders hohem Maße aktuelle passgenaue Informationsangebote (Stadt Oberhausen 2018, S. 111).

Die Inanspruchnahme von Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket (BuT-Leistungen) muss weiter erhöht werden. Dazu ist die Information über den Leistungsbezug zu verbessern und die Antragstellung kontinuierlich zu verbessern. Insbesondere Flüchtlingsfamilien müssen einfacher Zugang erhalten, um die Möglichkeiten des Bildungs- und Teilhabepakets nutzen zu können (Stadt Oberhausen 2018, S. 110).

Die in den Sozialräumen stattfindenden Expert*innendialoge 2020 hatten ebenso zum Ergebnis, dass es an Transparenz bestehender Angebote fehle und zentrale Anlaufstellen sowie eine Bündelung von Wissen sinnvoll seien (Stadt Oberhausen 2020, S. 133 f.).

In Oberhausen existiert bereits namentlich ein „Familienbüro“, das jedoch nicht im Sinne einer operativen Anlaufstelle für Familien arbeitet. Angesiedelt im Bereich 0-4 Chancengleichheit im Dezernat 0/ Strategische Planung und Stadtentwicklung ist es mit nur einer Vollzeitstelle für die strategische und konzeptionelle Ausrichtung der kommunalen Familienpolitik, d. h. für Konzeptentwicklungen, Netzwerkarbeit und themenübergreifendes Arbeiten, zuständig.

Die Besonderheit in Oberhausen stellt die Aufgabenverteilung zwischen dem Bereich 0-4 (übergreifende einzelne familienpolitische Ansätze) und dem Bereich 3-1 (Kinder, Jugend und Familie) dar.

Ziel ist es nun, ein operativ agierendes Familienbüro in Oberhausen zu schaffen. Hierbei ist eine enge Kooperation zwischen den Bereichen 0-4 und 3-1 wichtig.

Herausforderungen für Familien

Viele Familien stehen vor neuen Herausforderungen durch Digitalisierung, Vereinbarkeit von Familie und Beruf uvm. Zudem sind Veränderungen der Lebenslagen (Arbeit, Einkommen, Bildung, Gesundheit, Pflege) und Familienformen (alleinerziehend, Patchwork, Regenbogenfamilien etc.)

zu beobachten. Dadurch ergeben sich vielfältige, sich ständig im Wandel befindende Bedarfe und somit auch differenzierte Anforderungen an familienpolitische Angebote und Leistungen.

In Oberhausen ist ein hoher Bedarf an Transparenz über Hilfsangebote, Vergünstigungen oder spezielle Infrastrukturangebote bei Familien festzustellen, insbesondere bei Familien mit besonderem Unterstützungsbedarf. Vor allem bei Alleinerziehenden, kinderreichen Familien und Familien mit Migrationshintergrund sind die Angebote der Stadt nicht bekannt. Das ergibt u. a. die Auswertung der Familienbefragung des Jahres 2017 (Stadt Oberhausen 2018). Dabei ist ebenfalls Rücksicht darauf zu nehmen, dass eine Vielzahl an unterschiedlichen Bedarfen sowohl aktuelle, als auch passgenaue Angebote erfordert.

Zwar existieren in Oberhausen bereits gute und vielfältige Angebote für Familien, jedoch sind diese für Familien kaum zu überblicken. Sowohl die Familienbefragung 2017, die Jugendbefragung 2019 als auch die Expert*innendialoge verdeutlichen, dass Familien in Oberhausen eine zentrale Anlaufstelle benötigen.

4 Projektstruktur

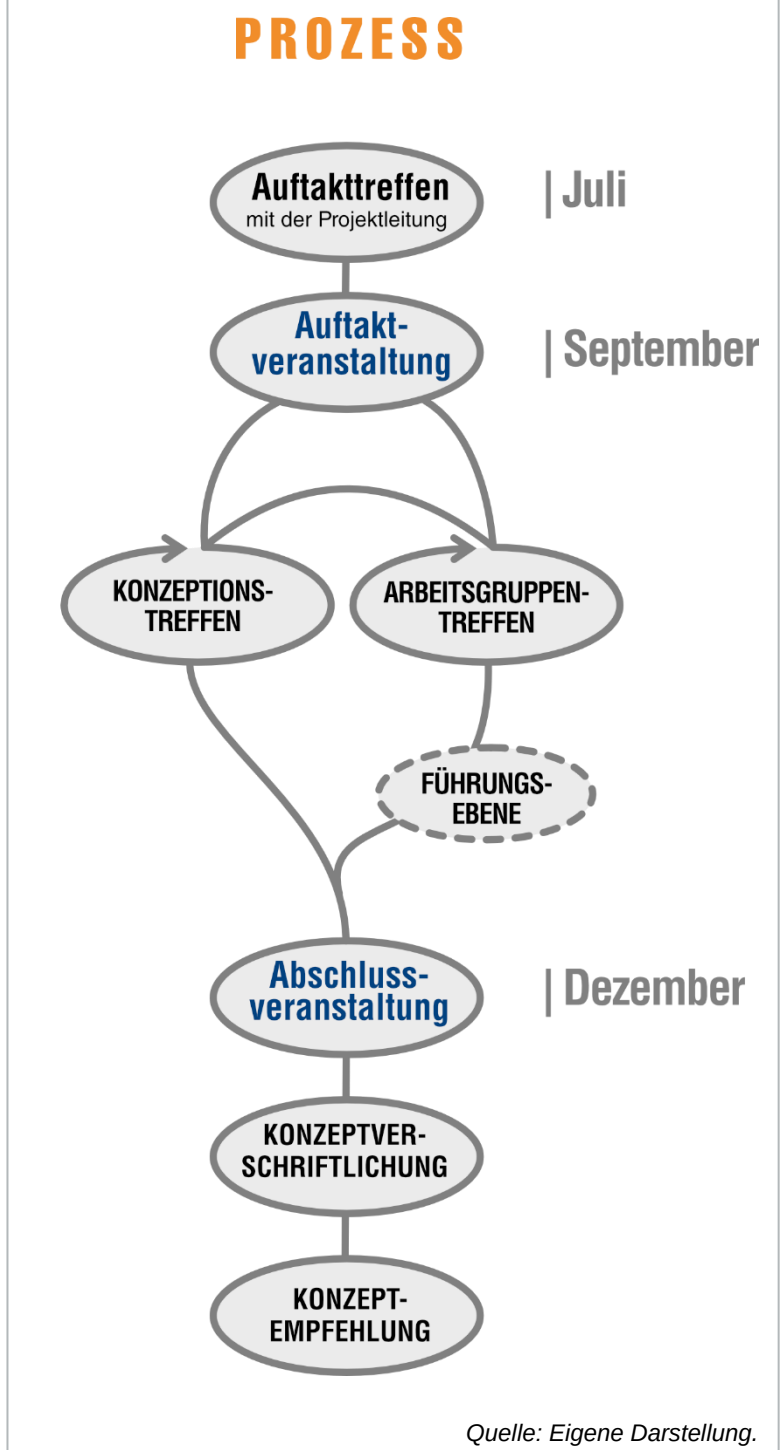
Der Prozess der Konzepterarbeitung für ein Familienbüro sollte zunächst verwaltungsintern stattfinden. Die Verwaltung hat sich strategisch für dieses Vorgehen entschieden, um zu prüfen, ob verwaltungsintern die Realisierung eines gemeinsam getragenen Hauses der Familie möglich ist.

Im Juli 2020 haben die Projektleitung der Stadt Oberhausen aus dem Bereich 0-4 Chancengleichheit und der Verein Familiengerechte Kommune mit der Planung des Prozesses begonnen (Abb. 1).

An der Auftaktveranstaltung im September 2020 nahmen bereichsübergreifend Akteur*innen der Verwaltung teil. Nach einem fachlichen Input des Vereins zu Modelltypen kommunaler Familienbüros und Erfahrungen anderer Kommunen wurden Leistungen und Angebote der Familienbüros, auch auf ihre strukturelle Einbettung hin, beleuchtet und dienten als Inspiration. Die in der Auftaktveranstaltung gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse wurden in Arbeitsgruppentreffen und Gesprächen zu Themenschwerpunkten weiterentwickelt.

In Konzeptionstreffen zwischen der Projektleitung und dem Verein fanden wöchentlich Planungen zum Prozess, die Auswertung der Arbeitsgruppentreffen, Abstimmungen zum weiteren Vorgehen sowie die Reflektion der vom Verein zur Verfügung gestellten schriftlichen Ergebnisse statt.

Abb. 1: Ablauf und Struktur des Prozesses „Familienbüro / Anlaufstelle für Familien in Oberhausen“



Das Prozessergebnis wurde mit dem Dezernenten und den Beigeordneten der Dezernate 0 Strategische Planung und Stadtentwicklung (Ralf Gülden-zopf), 2 Soziales, Bauen, Wohnen und Recht (Frank Motschull), 3 Familie, Schule, Integration und Sport (Jürgen Schmidt) sowie 5 Umwelt, Gesundheit und Mobilität (Frank Motschull, in Vertretung) abgestimmt, bevor dieses in der Abschlussveranstaltung im Dezember 2020 mit allen Beteiligten final diskutiert wurde.

4.1 Beteiligung von Akteur*innen

Wichtig war den Auftraggeber*innen, dass die Konzeptempfehlung für eine Anlaufstelle für Familien am Ende bei allen Beteiligten Unterstützung findet. Aus diesem Grund war der Prozess „Familienbüro / Anlaufstelle für Familien“ so angelegt, dass alle Akteur*innen in der Verwaltung, die von der Planung und der potenziellen Umsetzung des Hauses der Familie tangiert werden, aktiv in die Gestaltung einbezogen wurden. Nach der Arbeitsgruppenphase wurden die Ergebnisse relevanten Entscheidern präsentiert und deren Unterstützungsbereitschaft für die Umsetzung des Hauses der Familie eingeholt. In der anschließenden Abschlussveranstaltung wurden alle im Prozess beteiligten Akteur*innen über die Ergebnisse informiert, ihre Rückfragen wurden geklärt und ihre Unterstützungsbereitschaft eingeholt.

Bereits zur Auftaktveranstaltung im September 2020 wurden übergreifend alle Bereiche eingeladen, ihre Expertise bei der Planung und Ausgestaltung eines Hauses der Familie einzubringen und sich u. U. zukünftig in der Umsetzung zu beteiligen. Im Laufe des Prozesses wurden weitere wichtige Akteur*innen der Verwaltung, die nicht bei der Auftaktveranstaltung teilnehmen konnten, eingebunden. Im Rahmen des knappen von den Fördermittelgebern zur Verfügung gestellten Zeitrahmens mussten Ergebnisse erzielt werden, wodurch unter den derzeitigen Bedingungen der Corona-Pandemie kein ausreichender Spielraum für eine Ausweitung der Beteiligung gegeben war.

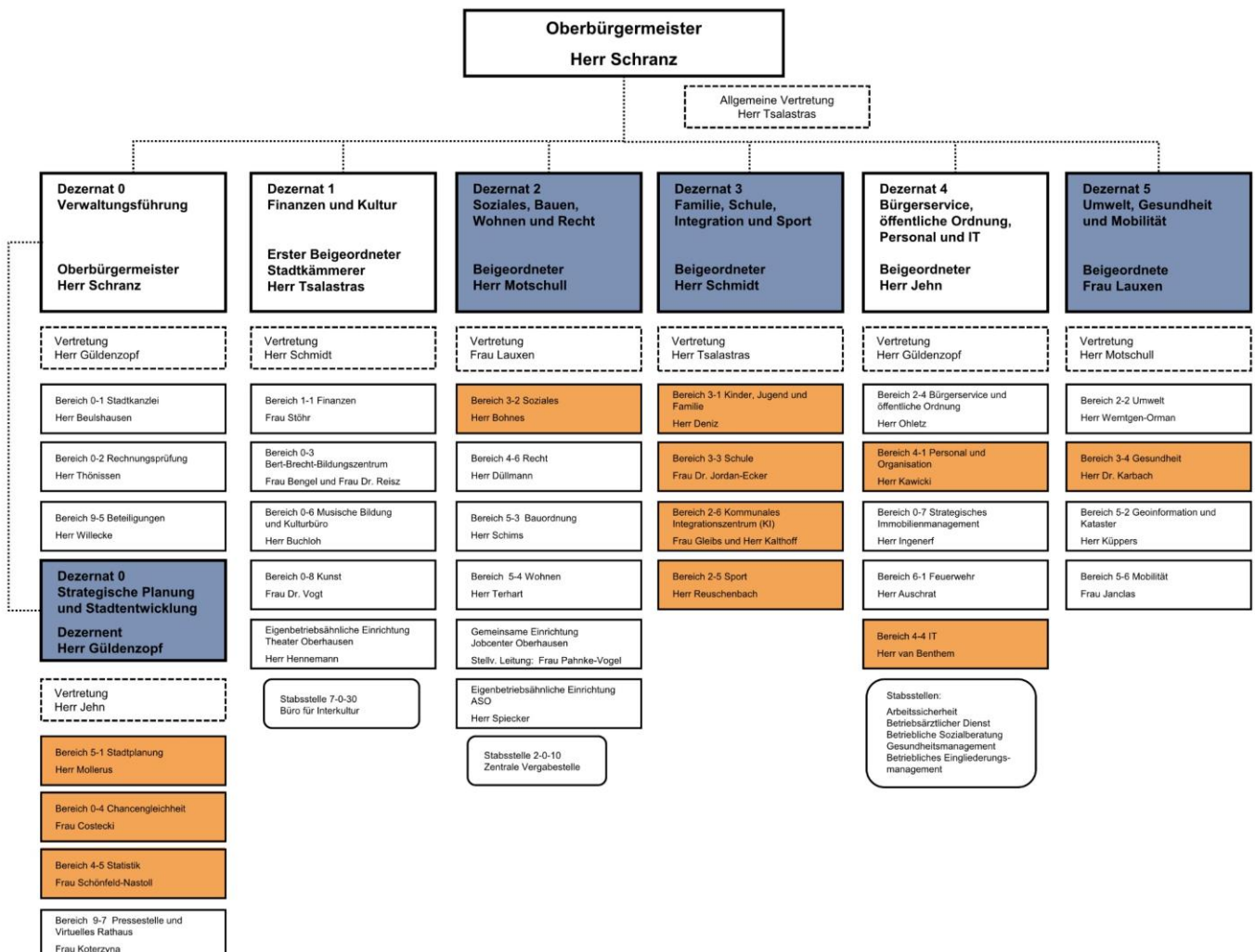
Zur Abschlussveranstaltung wurde das LVR-Landesjugendamt Rheinland als Fördermittelgeber*in, in Person von Alexander Mavroudis, eingeladen.

Im gesamten Prozess waren 30 Akteur*innen aus insgesamt 11 Bereichen und 2 Stab-/Koordinierungsstellen beteiligt:

- Dezernat 0 **Strategische Planung und Stadtentwicklung**, Ralf Gülden-zopf, Dezernent
 - Bereich 5-1 Stadtplanung
 - Bereich 0-4 Chancengleichheit
 - Bereich 4-5 Statistik
- Dezernat 2 **Soziales, Bauen, Wohnen und Recht**, Frank Motschull, Beigeordneter
 - Bereich 3-2 Soziales
- Dezernat 3 **Familie, Schule, Integration und Sport**, Jürgen Schmidt, Beigeordneter
 - Bereich 3-1 Kinder, Jugend und Familie

- Bereich 3-3 Schule
 - Bildungsbüro
 - Koordinierungsstelle Übergang Schule-Beruf
- Bereich 2-6 Kommunales Integrationszentrum
- Bereich 2-5 Sport
- Dezernat 4 **Bürgerservice, öffentliche Ordnung, Personal und IT**
 - Bereich 4-1 Personal und Organisation
 - Bereich 4-4 IT
- Dezernat 5 **Umwelt, Gesundheit und Mobilität**, Frank Motschull, Beigeordneter (in Vertretung)
 - Bereich 3-4 Gesundheit

Abb. 2: Einbindung von Akteur*innen der Verwaltung (beteiligte Dezernenten/Beigeordnete und Bereiche markiert)



Quelle: Dezernatsverteilungsplan der Stadt Oberhausen, Stand 1.1.2020, eigene Markierung.

Nach der Verschriftlichung der Konzeptempfehlung, werden der Verwaltungsvorstand und anschließend bei Freigabe die Politik über die Ermöglichung der weiteren Planungsschritte zur Realisierung des Hauses der Familie eingebunden.

Nach der Entscheidung zur Umsetzung sollte die Einbindung von und Kooperation mit verwaltungsexternen Akteur*innen bei der konkreten Umsetzung der Angebote erfolgen. Insbesondere sind die Freien Träger hervorzuheben, deren Expertise die konkrete Planung und Umsetzung des Hauses der Familie bereichern würde. Zu berücksichtigen sind u. a.:

- Arbeitsgemeinschaft der freien Wohlfahrtsverbände in Oberhausen (AGW): Arbeiterwohlfahrt, Caritas, Deutsches Rotes Kreuz, Diakonisches Werk, Jüdische Gemeinde, Paritätischer Wohlfahrtsverband
- Evangelisches und katholisches Familienbildungswerk
- Jobcenter
- Jugendbündnishaus der Agentur für Arbeit
- Migrantenselbstorganisationen, Sprachmittler*innen und interkulturelle Mediatoren
- Profamilia
- Stadt Elternbeirat
- Zentrum für Ausbildung und berufliche Qualifikation Oberhausen e.V. (ZAQ)
- Zentrum für Integration und Bildung (ZIB)

4.2 Arbeitsgruppentreffen

In Arbeitsgruppen wurden themenbezogen Ergebnisse für die Ausgestaltung des Hauses der Familie erarbeitet. Dabei wurden die Ergebnisse aus der Auftaktveranstaltung stets weiterentwickelt. Durch dieses Vorgehen wurde gewährleistet, dass mit Akteur*innen aus einzelnen Bereichen Themen vertieft werden konnten und alle Aspekte, die in der Konzeptentwicklung eines Hauses der Familie beachtet werden müssen, beleuchtet wurden. Insgesamt haben sieben Arbeitsgruppen von September bis Dezember getagt. Teilgenommen haben an den Arbeitsgruppen stets die Projektleitung der Stadt Oberhausen (Bereich 0-4 Chancengleichheit) und der Verein Familiengerechte Kommune. Ergänzend haben Gespräche mit Expert*innen aus den Bereichen Sport und Stadtplanung stattgefunden.

Angesichts der Empfehlung zur Kontaktbeschränkung aufgrund der COVID-19-Pandemie haben die Treffen überwiegend per Telefon- oder Videokonferenz stattgefunden.

Thematisch wurde in folgenden Arbeitsgruppen gearbeitet:

- ∴ Arbeitsgruppe Integration
- ∴ Arbeitsgruppe Konzeption und Kernaufgaben
- ∴ Arbeitsgruppe Wissensmanagement
- ∴ Arbeitsgruppe Bildung und Schule
- ∴ Arbeitsgruppe Soziales

- ∴ Arbeitsgruppe Entscheider*innen
- ∴ Arbeitsgruppe Gesundheit → *abgesagt*¹

¹ Eine aktive Einbindung des Teams Kinder- und Jugendgesundheit in thematische Arbeitsgruppen war aufgrund der Corona-Pandemie und der dadurch entstandenen Arbeitsbelastung im Bereich Gesundheit nicht möglich, soll aber in Zukunft erfolgen. Ergebnisse der Schuleingangsuntersuchung werden im Konzept berücksichtigt.

5 Haus der Familie in Oberhausen

In diesem Kapitel sind die Ergebnisse aus den Arbeitsgruppentreffen, Konzeptionstreffen und Veranstaltungen des Projektes „Familienbüro / Anlaufstelle für Familien in Oberhausen“ zusammengefasst, welche zusammen das Haus der Familie konzipieren. Es werden zuerst die Zielgruppen ([Kapitel 5.2](#)) ausgehend von den Bedarfen von Familien in Oberhausen ([Kapitel 5.1](#)) definiert. Anschließend werden auf die Bedarfe der Zielgruppen abgestimmte Funktionen und Aufgaben ([Kapitel 5.3](#)) sowie Leistungen und Angebote ([Kapitel 5.4](#)) des Hauses der Familie bestimmt. Darüber hinaus werden Einschätzungen zum Personal sowie zur (personellen) Organisation der Angebote abgegeben ([Kapitel 5.5](#)). Zudem werden die Anforderungen an Räumlichkeiten und benötigte Ressourcen herausgestellt ([Kapitel 5.6](#)). Ebenso wird ein möglicher Standort für das Haus der Familie angedacht ([Kapitel 5.7](#)) und die Organisation der Verantwortlichkeiten thematisiert ([Kapitel 5.8](#)). Abschließend werden die Gelingensbedingungen für die Umsetzung und den Aufbau des Hauses der Familie hervorgehoben ([Kapitel 5.9](#)). Ein wichtiger Baustein wird das integrierte Wissensmanagement von Informationen und Angeboten für Familien sein ([Kapitel 5.9](#)).

Das Haus der Familie soll dazu beitragen, Kinder, junge Menschen und ihre Eltern bestmöglich dabei zu unterstützen, an der Gesellschaft teilzuhaben. Das Haus der Familie soll Anlaufstelle für alle Familien sein, sogleich soll es einen Zugang für Familien mit besonderem Unterstützungsbedarf eröffnen. Das offene, niederschwellige Angebot soll dazu dienen, Familien besser zu erreichen.

5.1 Bedarfe von Familien

Die Stadt Oberhausen verfügt über ein konstantes Sozialmonitoring und führt regelmäßig Befragungen durch, um Bedarfe festzustellen und Maßnahmen abzuleiten. Neben Sozial- und Familienberichten werden Bürger- und Jugendbefragungen sowie Expert*innendialoge mit Fachkräften in den Sozialräumen durchgeführt. Mithilfe der Berichte und Befragungsergebnisse können Angebote bedarfsorientiert gestaltet werden.

Die Auswertung der Berichte und Befragungen ergibt, dass vor allem diejenigen Familien keine Kenntnis von Unterstützungs- und Beratungsangeboten der Stadt haben, die sie eigentlich am meisten benötigen. Dies sind Familien, die **alleinerziehend** sind, **mindestens drei im Haushalt lebende Kinder** haben, einen **Migrationshintergrund** aufweisen oder Leistungen nach **§ 48a SGB II** beziehen. Der höchste Anteil von Familien mit den genannten Eigenschaften an der Bevölkerung lebt in den Sozialquartieren Innenstadt, Lirich-Süd, Brücktorviertel, Marienviertel-Ost, Osterfeld-

Alleinerziehende Familien

... sind bei der Planung des Hauses der Familie besonders zu berücksichtigen. Oberhausen weist im Vergleich zum Land Nordrhein-Westfalen einen überdurchschnittlich hohen Anteil Alleinerziehender auf: **In Oberhausen** sind 25 % der Familienhaushalte alleinerziehend, das sind 7 Prozentpunkte mehr als im NRW-Durchschnitt. Hinzukommt, dass die Mehrheit der Alleinerziehenden SGB II bezieht: Im städtischen Durchschnitt beziehen 54 % der Alleinerziehenden Leistungen nach dem SGB II, in einigen Sozialquartieren liegt der Anteil sogar bei rund 75 % (Stadt Oberhausen 2020 S. 54). Die höchste Anzahl an Alleinerziehenden wohnt in der Innenstadt, in Alstaden und Osterfeld-Mitte/Vonderort (Stadt Oberhausen 2020 S. 64).

Das **Haus der Familie** kann Alleinerziehenden das Angebot und die Unterstützung geben, die sie benötigen. Laut dem Verein alleinerziehender Mütter und Väter (VAMF) Nordrhein-Westfalen brauchen Alleinerziehende Anlaufstellen, die ihnen unabhängig vom Jugendamt niederschwellige, praktische und vor allem konkrete Unterstützung geben (Stahl 2020, S. 338). Da Problemlagen häufig komplex sind und verschiedene Lebensbereiche betreffen (z. B. eigene Gesundheit oder Leistungen zu Wohngeld, Kinderzuschlag und SGB II), müssen Alleinerziehenden sowohl in persona als auch digital passgenaue Informationen und Unterstützungsangebote angeboten werden (ebd.).

Mitte/Vonderort sowie Marienviertel-West (Stadt Oberhausen 2020, S. 74). In diesen Sozialquartieren liegt ein erhöhtes Armutsrisiko vor (ebd.). Insgesamt wohnt über ein Viertel der Oberhäuser Bevölkerung in Gebieten mit einem insgesamt hohen Armutsrisiko und geringen Teilhabechancen (ebd., S. 88).

Die Familienbefragung von 2017 (Stadt Oberhausen 2018, S. 54) weist auf einen hohen Bedarf hin, Familien über Angebote zu informieren. Viele Alleinerziehende, kinderreiche Familien und Familien mit Migrationshintergrund kennen Unterstützungsleistungen, wie den Oberhausen-Pass, die Familienkarte oder die wirtschaftlichen Hilfen Freier Träger, nicht. Jugendlichen sind die Freizeit- oder Ferienangebote in der Stadt häufig nicht bekannt, Jugendliche mit Migrationshintergrund kennen die Angebote seltener als Jugendliche ohne Migrationshintergrund. Die Auswertung der Schuleingangsuntersuchung bringt Bedarfe in der Elternbildung zum Vorschein (Stadt Oberhausen 2019 b).

Die Ergebnisse der Familienbefragung (Stadt Oberhausen 2018) zeigen die Bedarfe von Familien konkret auf. Familien wurden gefragt, in welchen Bereichen sie Informationen oder Hilfe benötigen. Nachfolgend sind die häufigsten Angaben von Alleinerziehenden, Familien mit Migrationshintergrund und drei oder mehr Kindern aufgeführt:

- Alleinerziehende benötigen vorrangig Informationen und Hilfe in den Bereichen „**Schule/Lernen**“, „**Erziehung/kindliche Entwicklung**“, aber auch „**körperliches und seelisches Wohlbefinden**“ sowie „**Gesundheit**“.

Familien mit Migrationshintergrund

... weisen potenziell einen erhöhten Unterstützungsbedarf auf und sollten im Haus der Familie eine niedrigschwellige Anlaufstelle für Familienfragen, angefangen mit der Anmeldung zur Kindertagesstätte bis hin zur Beantragung von Leistungen aus dem BuT-Paket, finden. **In Oberhausen** steigt der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund an der Bevölkerung im Zeitverlauf stetig an (Stadt Oberhausen 2020 S. 65). Durchschnittlich weisen 30 % der Einwohner*innen einen Migrationshintergrund auf (ebd.). In der Innenstadt, Lirich-Süd und Osterfeld/Vonderort haben rund bzw. knapp 50 % der Bewohner*innen einen Migrationshintergrund (ebd.).

Das **Haus der Familie** kann dazu beitragen, allen Kindern und Jugendlichen – ob sie in Deutschland geboren sind, einen Migrationshintergrund aufweisen oder nach Deutschland geflüchtet sind – eine erfolgreiche Teilhabe zu ermöglichen. Denn es verfolgt einen integrierten Ansatz, durch den Schnittstellen besser abgedeckt werden können. Werden Leistungsbereiche der Jugendhilfe miteinander verknüpft, die verschiedenen Lebensbereiche von Kindern und Jugendlichen (z. B. Bildung, Freizeit, Gesundheit) besser verzahnt und Übergänge (z. B. von der Kita zur Grundschule) abgedeckt, werden laut Bundesforum Familie (2017, S. 20) zentrale Stellschrauben betätigt, um Teilhabechancen, insbesondere für Kinder und Jugendliche mit Migrationserfahrung, zu erhöhen.

- Familien mit Migrationshintergrund heben ebenfalls die Bereiche „Schule/Lernen“, „Erziehung/kindliche Entwicklung“, aber auch „**Hilfen bei Papierkram und allgemeine Verwaltung**“ hervor.
- Familien mit drei oder mehr Kindern benötigen am häufigsten Informationen und Hilfe in Bezug auf „Schule/Lernen“, benennen aber auch die bereits von Alleinerziehenden und Familien mit Migrationshintergrund genannten Bereiche.
- Betrachtet man alle befragten Familien in Oberhausen werden überdies „**Informationen zu Kultur-, Bildungs- und Freizeitangeboten**“ nachgefragt (Stadt Oberhausen 2018).

Häufig benötigen Familien Unterstützung, suchen jedoch keine Einrichtungen auf, um dort Hilfe zu bekommen. Gründe dafür sind überwiegend die fehlende Einschätzung, welche Stelle zuständig für die Bearbeitung des Anliegens ist, und die fehlende Kenntnis über die Existenz von Einrichtungen (Stadt Oberhausen 2018). Ebenfalls lassen sich seitens der Familien nicht alle individuellen, häufig vielschichtigen Anliegen den (themen-) spezifischen Angeboten zuordnen.

Auch in den Expert*innendialogen 2019/2020 wird das Erfordernis einer Anlaufstelle für Familien – sowie explizit für Alleinerziehende – deutlich. Eine Anlaufstelle könne Informationen und Transparenz über bestehende Angebote und Ansprechpartner*innen geben und darüber hinaus u. U. Kurse für Eltern anbieten. Hervorzuheben ist dabei, dass Angebote niederschwellig und abholend für Familien gestaltet werden sollen.

5.2 Zielgruppe

Im Prozess wurden auf der Grundlage der differenzierten Betrachtung der Bedarfe von Familien die Adressaten des Hauses der Familie bestimmt. Als Ergebnis soll das Haus der Familie eine **Anlaufstelle für alle Familienmitglieder** (Eltern, Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene) **und Familientypen** (alleinerziehend, Patchwork, Regenbogenfamilien usw.) sein, mit besonderer Berücksichtigung von:

- ∴ **Familien mit Kindern** bis einschließlich 26 Jahren:
 - Kind ist dabei, wer noch nicht 14 Jahre alt ist,
 - Jugendlicher, wer 14, aber noch nicht 18 Jahre alt ist,
 - junger Volljähriger, wer 18, aber noch nicht 27 Jahre alt ist,
 - junger Mensch, wer noch nicht 27 Jahre alt ist
- ∴ **werdenden Müttern und Vätern**
- ∴ **Alleinerziehenden**
- ∴ **Familien mit Migrationshintergrund**

Die Altersgrenzen für Kinder ergeben sich aus denen des Kinder- und Jugendförderplans (bis 26 Jahre), des Jobcenters (bis 25 Jahre) und des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (Achstes Buch Sozialgesetzbuch § 7). Neben den definierten Zielgruppen steht das Haus der Familie grundsätzlich allen Bürger*innen in Familienfragen offen.

Im Haus der Familie sollen Familien durch kompetente Ansprechpersonen Orientierung und Unterstützung erfahren. Im persönlichen Gespräch erhalten Familien einen Überblick über familienbezogene Informationen und Angebote sowie gesuchte Ansprechpartner*innen. Bei Antragstellungen werden Familien unterstützt. Auch eigenständig soll es Familien im Haus der Familie möglich sein, Informationen abzurufen und Anträge zu stellen. Dafür werden Informationsmaterialien (online / digital / Papier) und u. U. ein PC mit Internetzugang und Druckeranschluss bereitgestellt.

5.3 Funktionen und Aufgaben

Das Haus der Familie verfolgt einen ganzheitlichen, integrierten Ansatz. Im Haus der Familie erhalten Familien jeweils einen passgenauen Überblick über die für sie relevanten Informationen sowie eine Erstberatung zu allen sie betreffenden Leistungen und Angeboten, Unterstützung bei der Beantragung von Leistungen und Vermittlung zu Institutionen bzw. Ansprechpartner*innen.

Das Haus der Familie ist eine Anlaufstelle für alle Familien, in der Familien Vertrauen zum Team aufbauen, die barrierefrei ist und stets einen Besuch ohne Terminvereinbarung zulässt. Sie ist ein **Begegnungsort mit Willkommenskultur**.

Ausgehend von den Bedarfen von Oberhausener Familien wird das Haus der Familie als Lotsen- und Servicestelle² für Familien ausgestaltet. Familien können mit allen Fragen und mit allen Anliegen das Haus der Familie besuchen. Sie erhalten hier Hilfen aus einer Hand.

Mit dem Haus der Familie erfüllt die Stadt Oberhausen zahlreiche Aufgaben der Fürsorge: Beratung bei der Erziehung und Entwicklung junger Menschen, Stärkung der Eigenverantwortung von Erziehungsberechtigten und Förderung von werdenden Eltern und jungen Familien (SGB VIII §1 und §16), Prävention und Gesundheitsförderung (SGB V §20), Beratung zur Sozialhilfe, Beratung und Unterstützung in sozialen Angelegenheiten und Festigung des Zusammenhalts der Familien (SGB XII §8 und §16). Ziel ist es, die soziale Teilhabe von Eltern und ihren Kindern durch Informationen, Maßnahmen, Projekte und Aktionen – in einem gemeinsamen Netzwerk mit allen sozialen Akteur*innen – zu verbessern und Armut entgegenzuwirken. Damit wird gleichzeitig das integrierte Arbeiten in Oberhausen gestärkt.

Die Einbindung aller relevanten Dezernate und Bereiche in die Arbeit des Hauses der Familie soll im Sinne einer Matrixorganisation erfolgen. Das Haus der Familie soll dazu beitragen, Synergieeffekte zu erzielen, indem es den bereichsübergreifenden Informationsaustausch fördert, Ressourcen bündelt und Doppelstrukturen entgegenwirkt.

Die Angebote des Hauses der Familie setzen dort an, wo sie am dringendsten benötigt werden. Gerade in Sozialquartieren, in denen eine hohe Fluktuation herrscht, sind informelle Unterstützungssysteme schwächer ausgeprägt, wodurch Unterstützungsangebote des Hauses der Familie eine hohe Bedeutung bekommen. Hinzu kommt, dass Familien, die Deutsch nicht als Muttersprache erlernt haben und die weniger sozial eingebunden sind, seltener Unterstützungsangebote wahrnehmen oder aufsuchen (Stadt Oberhausen 2020). Beratungsangebote im Haus der Familie müssen offen gestaltet sein und können neue Türen öffnen. Womöglich werden hier jedoch auch Lotsen benötigt, die Familien anfangs in das Haus der Familie begleiten und die Anlaufstelle empfehlen.

Das Kernteam des Hauses der Familie sollte in der Lage sein, bereits ca. 60 % aller Fragen und Anliegen der Familien direkt zu klären oder nachhaltig in konkrete Bearbeitungsschritte zu überführen. Im Sinne eines „Fachkräfte-Sharings“ verwaltungsinterner und ggf. -externer Akteur*innen könnten ca. 20 % der Fragen durch Sprechstundenzeiten im Haus der Familie abgedeckt werden.

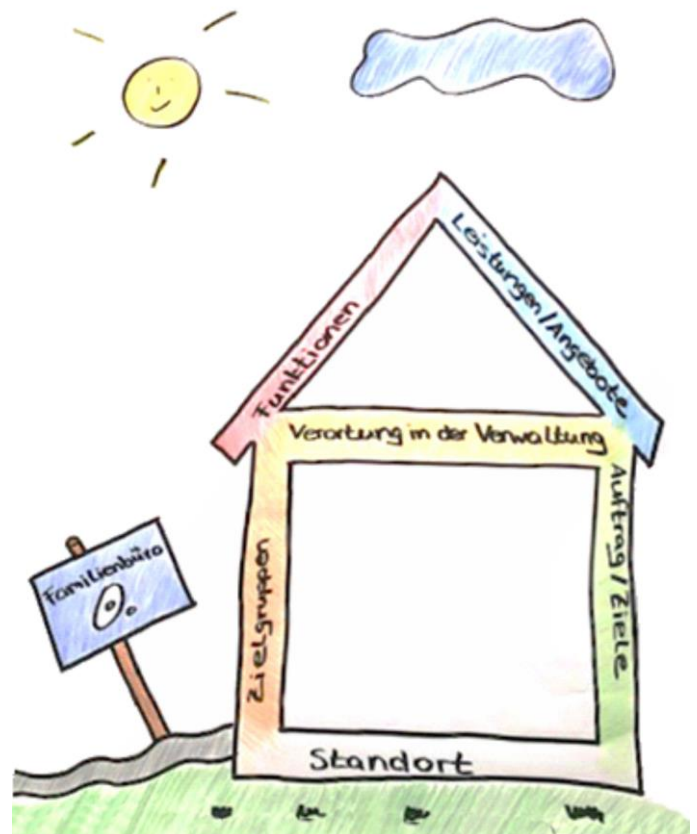
² Angelehnt ist die Ausgestaltung des Hauses der Familie an die Typisierung kommunaler Familienbüros Nordrhein-Westfalens des Zentrums für interdisziplinäre Regionalforschung (ZEFIR 2016): Eine „Lotsenstelle“ ist Anlaufstelle für alle Fragen von Familien, liefert eine Übersicht über die örtlichen Angebote und leitet zu Akteur*innen von konkreten Beratungs- und Unterstützungsangeboten weiter. Folglich sind diese Familienbüros stark in die Netzwerke vor Ort, bestehend aus verwaltungsinternen Akteur*innen, Freien Trägern, dem Lokalen Bündnis für Familie o. Ä., eingebunden. In einer „Servicestelle“ sind zudem im Familienbüro selbst Angebote und Leistungen – häufig für junge Familien – verortet.

Weitere 20 % der Anliegen werden von externen Stellen bearbeitet, zu denen das Kernteam Familien aktiv lotst. Das Lotsen ist als eine praktische Unterstützung zu verstehen, bei dem nicht nur die Kontaktdaten der jeweiligen Ansprechpartner*innen mitgeteilt werden, sondern eine konkrete Vermittlung stattfindet.

Eine wertschätzende Haltung und eine Willkommenskultur sind elementar für die Ansprache und Begleitung von Familien im Haus der Familie. Selbstverständlich sind Ansprache sowie Angebote und Hilfen, die sich am Bedarf der Bürger*innen ausrichten und nicht etwa an der bestehenden Angebotsstruktur, gender- und kultursensibel. Zudem kann das Haus der Familie eine Chance sein, Beratung und Begleitung anzubieten, welche nicht direkt in die Zuständigkeiten der einzelnen Angebote bzw. Bereiche fällt (z. B. profamilia, Frauenberatungsstelle, Mutter-Kind-Kur). Sprachbarrieren sind, z. B. durch Übersetzungsprogramme und eine interkulturelle Ansprache, zu überwinden.

Familien erhalten eine niederschwellige Beratung, wodurch Unterstützungsleistungen leicht zugänglich und transparent gemacht werden. Über das Haus der Familie können neue oder für bestimmte Zielgruppen unbekannte Angebote, wie z. B. Sportvereine, Musikschulen, Jugendzentren (vgl. Stadt Oberhausen 2018, S. 87 ff.) oder Leistungen für Bildung und Teilhabe sowie Elterngeld, bekannt gemacht werden.

Über das Haus der Familie wird die Stadt Oberhausen dem Anspruch nach Transparenz über die umfangreiche Angebotsvielfalt gerecht. Im Haus der Familie wird eine Bündelung von Informationen, Leistungen und Angeboten für Familien vollzogen. Für das Management der Informationen und einen gezielten, schnellen Aufruf von Informationen benötigt das Kernteam eine (Online-) Wissensdatenbank mit allen familienrelevanten Informationen ([mehr dazu in Kapitel 5.9](#)). Das Kernteam des Hauses der Familie als Expert*innen für familienbezogene Leistungen und Angebote ist zuständig für die stetige Aktualisierung dieser Wissensdatenbank. Aber nicht nur für das Personal des Hauses der Familie, sondern auch für Familien selbst sollten diese Informationen online abrufbar sein.



Quelle: Stadt Oberhausen.

Die Öffnungszeiten orientieren sich an den Bedarfen der Zielgruppe. Die persönliche Erreichbarkeit wird auch am späten Nachmittag, am Abend und an Samstagen (ggf. nach Terminvereinbarung) gewährleistet.

5.4 Leistungen und Angebote

Im Folgenden werden die Leistungen und Angebote des Hauses der Familie, zu denen Familien Informationen und Unterstützung erhalten sollen, aufgelistet. Zudem werden die Ausrichtung und die Arbeitsschwerpunkte benannt. Nach der Entscheidung zur Umsetzung des Hauses der Familie gilt es, diese zu konkretisieren und gemeinsam mit verwaltungsinternen und -externen Akteuren auszugestalten.

- **Bereitstellen von Informationen** über alle familienrelevanten Angebote in Oberhausen, z. B. Freizeit-, Ferien-, Kultur- und Sportangebote (u. a. Open Sunday, Schulwaldlauf, Multi, Ferienspiele, Action Guide), Schulanmeldung, Offener Ganzttag, Angebote der Quartiersbüros, spezielle Angebote für Alleinerziehende und Familien mit Migrationshintergrund, Vermittlung zur Drogen-/Suchtberatung, bis hin zu Angeboten des Pflegekinderdienstes (PKD) und der Adoptionsvermittlungsstelle, der Schuldner- und Insolvenzberatung oder aber Informationen zum Thema Pflegegeld
- **Kita-Vermittlungsstelle und -beratung:** Die Verortung der Vermittlungsstelle von Kitaplätzen im Haus der Familie kann als Türöffner für alle Familien dienen und wäre direkt an weiteren Beratungsangeboten vor Ort angedockt. Zudem können wichtige Informationen zu Anmeldefristen weitergegeben werden, die insbesondere bei Migrant*innen nicht bekannt sind.
- **Sprechzeiten und Beratung im Haus der Familie** von und zu
 - **Frühen Hilfen**, u. a. mit Baby- und Hebammensprechstunden sowie **Besuchen von Familien mit Neugeborenen** (Kinder im Mittelpunkt, KiM): Das Haus der Familie kann in den Familien als niederschwellige Anlaufstelle, neben dem Jugendamt, beworben werden. Die Besuche von allen Neugeborenen in Oberhausen dienen als Türöffner für alle Familien. Die Koordination der Besuche kann über das Haus der Familie stattfinden.
 - **Antragstellungen:** Beantragung von Elterngeld, Leistungen aus dem Bildungs- und Teilhabepaket und Bundesteilhabegesetz (u. U. in Kooperation mit dem Jobcenter), Oberhausen-Pass, Bildungskarte, BAföG für Schüler*innen, Mutter-Kind-Kur, Familienkarte
 - **Integration:** Niederschwellige Unterstützungsleistungen auf dem Weg zur Einbürgerung sowie Beratung und Begleitung der Seiteneinsteiger*innen und ihren Eltern *nach* der Erstberatung (u. U. über das Personal vom Kommunalen Integrationszentrum)

- **Berufschancen:** Jugendberufsberatung (bestenfalls in Kooperation mit dem Jobcenter oder dem Zentrum für Ausbildung und berufliche Qualifikation Oberhausen e.V. (ZAQ)), Teilzeitberufsausbildung (Trivium)
- **Familienberatung und -bildung,** z. B. Fragen zur Erziehung (Elternkurse) oder zu gesundem Aufwachsen („Wie sieht eine gesunde Ernährung aus?“)
- **Netzwerkeinbindung und -arbeit:** Vernetzung von und mit Akteuren in Oberhausen (Fachkräfte der Verwaltung, Freie Träger, Familienzentren, Schulen, Vereine, Kirchen, Moscheen, Jobcenter, Wirtschaft und Unternehmen) sowie Ausgestaltung der **Angebote** vor Ort
- **Wissensmanagement:** Pflege eines Wissensmanagementsystems / einer Webseite mit allen familienrelevanten Informationen, Angeboten und Ansprechpartner*innen ([mehr dazu in Kapitel 5.5](#))

Leitende Ziele des Hauses der Familie

- ∴ Familienfreundlichkeit erhöhen
- ∴ Infrastruktur für Familien ausbauen
- ∴ Serviceorientierung
- ∴ Unterstützung in allen Lebenslagen und -phasen
- ∴ Prävention
- ∴ Zugang zu Angeboten erleichtern
- ∴ Transparenz über Angebote
- ∴ Netzwerkarbeit
- ∴ Angebote an Bedarfen orientieren
- ∴ Impulsgeber*in für neue Projekte und Maßnahmen

Eine bereichsübergreifende Vernetzung könnte z. B. konkret in einer „Suche-/Biete-Tafel“ umgesetzt werden, in der Sportvereine, nach ehrenamtlichen Mitarbeiter*innen, Trainer*innen oder neuen Spieler*innen suchen.

Das Haus der Familie erhält über die kontinuierliche Erhebung der Nachfragesituation einen Einblick, welche Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten ggf. zusätzlich benötigt werden. So können Impulse für die Initiierung neuer Angebote gegeben und die Angebotslücken und Bedarfe mit den zuständigen Fachstellen abgeglichen werden.

Aufgrund der Erfahrungen während der Corona-Pandemie sowie im Hinblick auf das Thema Digitalisierung ist neben einer telefonischen Beratung auch über eine Online- bzw. Videoberatung nachzudenken. Diese ersetzen zwar nicht den persönlichen Kontakt, sind jedoch vertrauensbildender als z. B. Telefonate (vgl. DIE ZEIT 2020). Denkbar wäre zudem, eine (Erst-) Beratung über WhatsApp anzubieten, da der Messenger-Dienst von einer großen Mehrheit der Deutschen täglich genutzt wird (ARD/ZDF-Forschungskommission 2020). Wird eine Beratung per Messenger-Dienst oder E-Mail angeboten, ist im Voraus zu prüfen, ob diese Übersetzungsfunktionen anbieten. Eine Ausstattung des Teams mit Smartphones, PCs/Laptops/Tablets inklusive Kamera und Mikrofon sowie geeigneter Software, Apps und Lizenzen ist hierfür notwendig.

5.5 Personal und Organisation der Angebote

Der Personaleinsatz sollte im Sinne einer Matrixorganisation geplant werden, um die Möglichkeit zu haben, die Angebote nach Bedeutung und Beratungsintensität zu verankern. Optional kann so nach Sinnhaftigkeit entschieden werden, ob das Angebot konkret im Haus der Familie verortet wird, ein Angebot in Form von Sprechstunden oder punktuell als Kurs angeboten wird. Um diese Struktur zu erzielen benötigt das Kernteam hierarchieunabhängige Handlungsspielräume. Die Bereitschaft, den Personaleinsatz im Hinblick auf das Haus der Familie flexibler zu strukturieren, besteht.

Das Personal des Hauses der Familie ergibt sich **1.)** aus einem **festen Team**, **2.)** aus **flexiblen Personalstellen** aus verschiedenen Bereichen der Verwaltung, die regelmäßig im Haus der Familie ihre Beratung anbieten, und **3.)** aus **punktuell eingesetztem Personal**.

Personaleinsatz

- a) **Zentrale Informations-, Beratungs- und Lotsenangebote** (Stellenanteile Kernteam)
- b) **Ergänzende Angebote aus der Verwaltung** werden im Haus der Familie verortet, z. B. *die Kita-Vermittlungsstelle, Antragsstelle Elterngeld, Angebote der Frühen Hilfen oder des Kommunalen Integrationszentrums* (feste Stellenanteile aus dem jeweiligen Bereich)
- c) **Regelmäßige Angebote**: feste Beratungszeiten, z. B. *Erziehungsberatung, Mutter-Kind-Kur, Schuldnerberatung* (verwaltungsinterne/-externe Stellenanteile)
- d) **Punktuellen Angebote**: je nach Bedarfslage werden themenbezogenen Dienste flexibel angefragt, z. B. *Antragsstellung BuT* (verwaltungsinterne/-externe Stellenanteile)
- e) **Angebote der Familienbildung**, z. B. *Kurse zu Erziehungsfragen oder Treffen für Alleinerziehende* (verwaltungsinterne/-externe Stellenanteile)

Das Personal des Kernteams:

Das Personal des Kernteams sollte über eine mehrjährige Berufserfahrung in der Verwaltung und über ein breites, profundes Wissen über Leistungen und Angebote in der Stadt verfügen. Dafür ist ein regelmäßiger, strukturierter, fachlicher Austausch des Kernteams mit den Fachbereichen und verwaltungsexternen Akteuren notwendig, um über aktuelle Entwicklungen und veränderte Bedarfe informiert zu bleiben. Denkbar wären z. B. Informationsgespräche über Leistungsangebote oder Hospitationen.

Es ist wichtig, dass das Team aus Netzwerker*innen besteht, multiprofessionell aufgestellt ist, ein hohes Maß an sozialer und interkultureller Kompetenz aufweist, Familien wertschätzend begegnet, dienstleistungsorientiert und engagiert arbeitet. Ideal wären Sprachkenntnisse in Sprachen,

wie z. B. Arabisch oder Russisch. Das Team sollte eine Bereitschaft zu flexiblen Arbeitszeiten mitbringen. Das Aufgabenprofil des Kernteams erfordert unbefristete Stellen.

Bereits vor der Umsetzung des Hauses der Familie sollte die künftige Projektleitung besetzt werden und die Projektsteuerung übernehmen, um von vornherein einen qualifizierten, am Konzept orientierten Aufbau des Hauses der Familie zu gewährleisten. Dadurch wird ein ressourcensparender, verlustfreier Wissenstransfer von der Planung zur Umsetzung des Hauses der Familie gewährleistet – das Haus der Familie wird dadurch schneller arbeitsfähig sein.

Flexible Personalstellen:

Zusätzlich zum Kernteam werden im Sinne einer Matrixorganisation Fachkräfte aus den einzelnen (Fach-) Bereichen sowie von verwaltungsexternen Akteuren für die Beratung im Haus der Familie eingebunden.

Das Angebotsprofil ist ständig weiterzuentwickeln. Dafür ist statistisch festzuhalten, welche Informationen und Angebote besuchende Familien nachfragen bzw. zukünftig benötigen und wie viele es sind. Das wirkt sich auch auf das einzusetzende hausesexterne Personal aus und erfordert Flexibilität im Personaleinsatz.

Bei einer Neu-Verortung von bestehenden Angeboten sowie Personalstellen im Haus der Familie ist zu beachten, dass alle Dokumentationsanforderungen aufgrund von Rechtsansprüchen (z. B. im Rahmen der Kita-Vermittlung) vom Personal durch ideale Arbeitsbedingungen (z. B. mobiler Arbeitsplatz) eingehalten werden können und keinen Mehraufwand darstellen.

Orientiert an Familienbüros ähnlicher Ausrichtung und kommunaler Größe schlagen wir als Personalschlüssel vor (Tab. 1):

Tab. 1: Personaleinsatz im Haus der Familie

Aufgabe	Personalbedarf	Anforderungen
Leitung Haus der Familie	1 VZ	Die Leitung übernimmt bereits <i>beim</i> Aufbau des Hauses der Familie die Projektsteuerung (s. o. unter „ Das Personal des Kernteams “).
Beratung und Verwaltung (inkl. Wissensmanagement)	3 VZ	s. o. unter „ Das Personal des Kernteams “
Variable Stellen (z. B. Kita-Vermittlung/Elterngeld)	angebotsabhängig	s. o. unter „ Flexible Personalstellen “
Variable Stellenanteile (z. B. Einzelangebote und Kurse)	angebotsabhängig	s. o. unter „ Flexible Personalstellen “

Quelle: Eigene Darstellung.

5.6 Räumlichkeiten und benötigte Ressourcen

Die Leistungen und Angebote des Hauses der Familie sollen in der laufenden Arbeit weiterentwickelt werden. Deshalb sollten von vornherein verschiedene Angebotsformate und Seminare, die (zukünftig) im Haus der Familie angeboten werden, mitgedacht werden, ebenso wie eine schrittweise Vergrößerung der Angebotspalette und des Teams.

- Variable Büroräume (abhängig vom Angebotsumfang; pro Arbeitsplatz/Bürofläche ca. 15 m²)
- Variable Beratungs- und Kursräume in verschiedenen Größen
- Empfangsraum mit Aufenthaltsqualität
- Platz für eine Still- und Spielecke
- Küche, nutzbar für offene Angebote

Je nach Raumaufteilung, werden bei ca. sieben gleichzeitig zu besetzenden Arbeitsplätzen (inkl. Sprechstundenzeiten Externer), bei ca. 15 m² pro Person, mindestens 105 m² für variable Büroräume und mit weiteren Beratungs-/Kursräumen und Aufenthaltsräumen insgesamt ca. 350 m² benötigt.

Ebenso werden Sach- sowie weitere Kosten für den Aufbau, in der Umsetzung und im laufenden Betrieb benötigt.

- Kosten der Liegenschaft
- Kosten für adäquate Arbeitsplätze, inkl. IT-Ausstattung, Laptops, Drucker und Kopierer, Beamer, Tablets mit Übersetzungs-App, Smartphones
- Kosten für familienwertschätzende Einrichtung / Attraktoren, z. B. Mobiliar, Spielzeug, Sachmittel, PC-Zugang mit Drucker und Scanner
- Kosten für Sprachmittler*innen

5.7 Standort

Das Haus der Familie soll als *eine, zentral gelegene* Anlaufstelle konzipiert und aufgebaut werden. Eine gute Erreichbarkeit und Anbindung muss für alle Familien gewährleistet sein. Deshalb bietet sich ein Standort **in der Nähe des Hauptbahnhofs oder des CentrOs** an. Die Anbindung ist gut für Quartiere mit einer hohen Anzahl an Familien mit Kindern (unter 18 Jahren), wie Innenstadt oder Alstaden, die Wege für Familien in belasteten Lebenslagen, wie Innenstadt, Osterfeld-Mitte oder Marienviertel, fallen kurz aus.

Auch aus Sicht des Bereichs 5-1 Stadtplanung ist die Wahl des Standortes sinnvoll. Wird die Bahnhofsnähe gewählt, würde dies zur Belebung der Innenstadt beitragen, wird die Centro-Nähe

gewählt, würden junge Menschen und zukünftig Familien im neuen Baugebiet am CentrO erreicht werden.

Als Immobilie sollte kein Verwaltungsgebäude gewählt werden. Der Schwerpunkt sollte darauf liegen, ein attraktives und einladendes Gebäude auszuwählen, das die Hemmschwelle für einen Besuch des Hauses der Familie möglichst niedrig hält. Zudem sollte eine nachhaltige Lösung, die auch Erweiterungsoptionen ermöglicht, angestrebt werden.

Das Haus der Familie mit seinem zentralen Standort sollte ein Magnet für Familien sein und sich als attraktive Anlaufstelle etablieren. Ist dies realisiert, kann im Sinne einer Skalierung dieser Pilot zukünftig auch auf andere Sozialquartiere ausgeweitet werden. In den Arbeitsgruppen wurde darauf hingewiesen, dass jeder Sozialraum unterschiedliche Herausforderungen und Bedarfe hat (vgl. Stadt Oberhausen 2020) und eine dezentrale Ausweitung für Familien in Oberhausen sinnvoll wäre.

5.8 Verantwortung

Die strategische Steuerung, u. a. die konzeptionelle Ausgestaltung eines Hauses der Familie, lag bisher in Verantwortung des Bereichs 0-4 Chancengleichheit, während die Projektsteuerung und die operative Ausgestaltung im Bereich 3-1 Kinder, Jugend und Familie liegen werden. Zur weiteren Begleitung des Projektes ist es sinnvoll, einen Lenkungskreis einzurichten, in dem die Dezernatsleitung 3 Familie, Schule, Integration und Sport, die Bereichsleitungen 3-1 und 0-4, die Projektsteuerung und die/der zuständige Mitarbeiter*in, die/der das Förderprogramm kinderstark koordiniert, Mitglied sind.

Der Bereich 3-1 erhält durch verschiedene gesetzliche Grundlagen vielfältige Kontakte zu Familien mit Kindern und jungen Menschen unter 27 Jahren. In der Bevölkerung wird häufig nur die Wächterfunktion des Jugendamtes wahrgenommen, die bei der Gefährdung von Kindern und Jugendlichen zum Tragen kommt (Marquard & Trede 2018). In den Medien wird das Jugendamt häufig mit negativen Eigenschaften konnotiert (Enders 2013). Um die niederschwellige, wertschätzende Unterstützung und Begleitung von Familien durch das Jugendamt in Oberhausen stärker zu kommunizieren und zu etablieren, erhält das Jugendamt über das Haus der Familie einen neuen, neutralen Zugang zu Familien. Die bereits vorhandenen Anknüpfungspunkte des Jugendamtes helfen, das Haus der Familie zu etablieren. Dadurch können auch Familien erreicht werden, die sonst aus unterschiedlichsten Gründen Angebote nicht kennen bzw. nicht nutzen würden. Die Ansiedlung der Aufgaben und die Leitung des Hauses der Familie bietet deshalb im Bereich 3-1 Mehrwerte für die gesamte Verwaltung.

Nach der Umsetzungsphase, begleitet durch den Lenkungskreis, ist ein strukturell verankerter, regelmäßiger Austausch zwischen den Bereichen 3-1 Kinder, Jugend und Familie und 0-4 Chancengleichheit gemeinsam mit dem Team des Hauses der Familie notwendig, um wahrgenommene Bedarfe in die Konzeptions- und Netzwerkarbeit der Familienpolitik einfließen zu lassen. Hierzu gehört auch ein regelmäßiger Austausch mit anderen (Fach-) Bereichen, um die Angebote des Hauses der Familie an gesellschaftliche Entwicklungen und Bedarfe von Familien anzupassen oder gar präventiv gestalten zu können.

Überdies wird die Einbindung der Freien Träger für die inhaltliche Ausgestaltung der Angebote im Haus der Familie von Bedeutung sein.

Um die Arbeit des Hauses der Familie effektiv zu gestalten, ist es erforderlich, in und mit Netzwerken zusammenzuarbeiten. Dadurch wird ein stabiler Informationsfluss hergestellt. Indem sich Alle einbringen, werden Angebote und Maßnahmen in der Stadt Oberhausen für Familien gemeinsam mit sozialen Akteuren optimiert.

5.9 Gelingensfaktoren für die Umsetzung

Über allem steht die Prämisse, dass das Haus der Familie von allen internen und externen Akteure getragen wird. Aus Sicht der Prozessbeteiligten stellt das Haus der Familie dann einen Mehrwert dar, wenn es entsprechend der Konzeptempfehlung in Oberhausen umgesetzt wird.

Im Prozess der Umsetzung wird es darum gehen, neben den bereits beteiligten Akteuren das Personal der beteiligten Bereiche mitzunehmen. Das gleiche gilt für verwaltungsexterne Akteure, die im weiteren Verlauf informiert, befragt und in die Planung einbezogen werden sollten. Um zugunsten von Familien zu arbeiten, muss das integrierte Arbeiten in Oberhausen weiter gefördert und gefestigt werden.

Folgende Punkte sollten in der Umsetzung Beachtung finden:

1. ... im Hinblick auf Familien

- eine niedrigschwellige, vertrauensvolle Arbeit mit Besucher*innen, die sich verstanden fühlen und offen über ihre Probleme sprechen können, wodurch das Angebot weiterempfohlen wird,
- eine optimale Vermittlung an die jeweils verantwortlichen Akteure,
- eine schnelle Intervention und funktionierende Prozessketten,
- das Vermeiden von Wartezeiten,
- das Berücksichtigen der Interessen von Familien und
- das Beteiligen von Familien bei der Umsetzung des Hauses der Familie,

2. ... im Hinblick auf das Haus der Familie

- ein übergreifendes Wissensmanagementsystem, also ein integriertes Datenbank- und Info-Portal für interne und externe Nutzung,
- die Anerkennung und Wertschätzung des Hauses der Familie,
- das Gewähren von hierarchieunabhängigen Handlungsspielräumen,
- die Bereitstellung von Ressourcen und Flexibilität bei Personalstellen,
- die aktivierende Förderung von Vernetzung und Kooperation mit Akteuren (z. B. Freien Trägern) sowie die Abstimmung über Angebote für Familien,
- Fördermöglichkeiten intersektoral nutzen.

Fördermöglichkeiten

Bei der Ausgestaltung der Angebote des Hauses der Familie ist eine Mischung aus Angeboten der kommunalen Pflicht- und freiwilligen Aufgaben zu empfehlen. Dies erweist sich in nordrhein-westfälischen Kommunen mit Familienbüros als Erfolgsfaktor (ZEFIR 2016, S. 86).

Wenn Familienpolitik in der Stadt Oberhausen bereichsübergreifend verstärkt als Pflichtaufgabe wahrgenommen wird, kann sich dies begünstigend auf eine Förderung des Hauses der Familie auswirken. Die Arbeit des Hauses der Familie umfasst viele verschiedene Themen- und Fachgebiete, wodurch Teilbereiche durch unterschiedliche Förderprogramme finanziert werden können.

Für die Finanzierung von Familienbüros können für das Jahr 2021 Mittel aus dem Landesprogramm „**kinderstark – NRW schafft Chancen**“ beantragt werden. Gefördert werden Sachkosten für Erst-, Ergänzungs- und Ersatzbeschaffungsmaßnahmen (auch zur digitalen Modernisierung), Kosten für kleine bauliche Maßnahmen sowie Sach- und Personalkosten der Konzeptentwicklung und konzeptionellen Weiterentwicklung von Familienbüros.

Ferner können die individuellen Aktivitäten des Hauses der Familie über **Förderprogramme des Landes, Bundes oder der EU** gefördert werden, z. B. zu den Förderthemen Kinder- und Jugendhilfe, Integration, Gesundheit, Armutsbekämpfung, Beschäftigungsförderung und Bildung.

Eine weitere Option wäre es, sich über Möglichkeiten von (Teil-) **Finanzierungen über Stiftungen und soziale Organisationen** oder vereinzelt über ein **Sponsoring von Unternehmen** zu einzelnen Angeboten des Hauses der Familie zu informieren.

Weitere Fördermöglichkeiten:

- **NRW.BANK:** Infrastruktur (www.nrwbank.de)
- **KfW** Bankengruppe / Bund: IKK – Barrierearme Stadt: für Barriere reduzierende Maßnahmen, mit denen bestehende kommunale und soziale Gebäude, Verkehrsanlagen und öffentlichen Raum alters- und familiengerecht umgebaut werden (www.kfw.de)
- Bei Kooperationen mit Freien Trägern, gemeinnützigen, sozialen Organisationen und Einrichtungen bieten sich Förderungen der **Soziallotterien**, wie Aktion Mensch, der Deutschen Fernsehlotterie, der Glücksspirale oder der Deutschen Postcode Lotterie, an.

Wissensmanagement

Für eine gute Beratung zu allen Familienleistungen und -angeboten in Oberhausen benötigt das Team des Hauses der Familie ein IT gestütztes Wissensmanagementsystem. Zudem sollen Familien darüber transparenter über die Angebotslandschaft informiert werden. Das Wissensmanagementsystem sollte bestehen aus:

1. einer Plattform, auf der **Akteure**, die Familienleistungen anbieten, ihre Angebote listen – *Informationsbasis für das Team im Haus der Familie und Austausch der Informationen unter Akteuren* und
2. einer Plattform, auf der **Familien** schnell und intuitiv Informationen zu Akteuren und Angeboten finden – *Informationen für Familien*.

Diesem System liegen nicht nur bereichsübergreifende Informationen über städtische Angebote zugrunde, sondern Informationen zur gesamten familienpolitischen Infrastruktur in Oberhausen – dies schließt z. B. Angebote von Wohlfahrtsverbänden, gemeinnützigen Vereinen und konfessionellen Einrichtungen ein. Als eine Art Nachschlagewerk verzeichnet es, wer in Oberhausen was für Familien anbietet. Erst mit einer solchen Datenbank kann perspektivisch eine effektive, dienstleistungsorientierte und effiziente Bearbeitung von Anfragen im Haus der Familie gewährleistet werden. Sie stellt eine Arbeitsgrundlage für das Team des Hauses der Familie dar. Zudem könnte sie zugleich als Informationsplattform für Familien dienen. Eine mögliche Schnittstelle zur Plattform „Guter Start NRW“, die sich derzeit im Aufbau befindet, ist zu prüfen.

Um den Aufwand für den Aufbau und die Pflege des Wissensmanagementsystems möglichst gering zu halten bietet es sich an, das System gleichzeitig für die Kommunikation nach innen (Fachkräfte) und nach außen (Familien) aufzubauen.

Ideal wäre insbesondere für Familien eine kartografische Darstellung der Angebote und Institutionen mit Sozialraumbezug (Stadt Oberhausen 2020, S. 125), ähnlich dem sich derzeit im Aufbau befindenden Sportatlas. Dies würde Familien ermöglichen, Angebote zu finden, die in ihrem direkten Wohnumfeld verortet sind. Denn für Familien ist es von größerer Relevanz, dass ein Angebot wohnortnah ist, als von welcher Institution es angeboten wird. Eine solche Dienstleistung wäre sowohl bedarfs- als auch serviceorientiert. Es ist zu prüfen, ob alle Angebote über ein Geoinformationssystem in einer filterbaren Karte abgebildet werden. Im Oberhausener Geoinformationssystem ist es nicht möglich, alle Angebote auf *einer* Karte abzubilden.³

³ Siehe als Möglichkeit hierzu u. a. den gebührenfreien KECK-Atlas der Bertelsmann Stiftung, über den Angebote in der Stadt dargestellt werden, mit Informationen hinterlegt und intuitiv von Fachkräften oder Familien abgerufen werden können.

Für das Haus der Familie wäre es sinnvoll, über Informationen zu verfügen, welche Einrichtungen ausschließlich sozialraumorientiert arbeiten (vgl. Stadt Oberhausen 2020, S. 125).

Zum einen kann das Wissensmanagementsystem an das derzeit in Oberhausen hauptsächlich bereichsintern gepflegte Wissensmanagement anknüpfen (vgl. Babypilot, Alten- und Pflegeatlas oder Sportatlas). Zum anderen müssen zusätzlich alle sozialen Akteure in Oberhausen mit ihren Angeboten für Familien aufgenommen und in den Aufbau der Datenbank mit einbezogen werden (vgl. z. B. die im Rahmen der Expert*innendialoge erstellte Übersicht über öffentliche Institutionen, in der u. a. Kindertageseinrichtungen, Schulen und Religionsgemeinschaften aufgelistet sind). Der Download von Formularen würde ebenfalls eine schnelle Bearbeitung der Anliegen fördern.⁴

Damit die Informationen stets aktuell vorliegen, ist ein Online-Redaktionssystem erforderlich. So erhalten die zuständigen Akteure die Möglichkeit, ihre Informationen eigenständig und aktuell zu pflegen.

Ein solches Wissensmanagementsystem fördert über die Arbeit des Hauses der Familie hinaus die Vernetzung der Bereiche untereinander sowie der Akteure in der Verwaltung mit sozialen Akteuren in Oberhausen und trägt zu einer effizienten Arbeit bei, indem Angebote bekannt sind und besser aufeinander abgestimmt werden können. Der Bedarf

Zielgruppen informieren

Die Kommunikation von Informationen und Angeboten über die Internetseite der Stadt ist hauptsächlich für **Erwachsene** sinnvoll (Stadt Oberhausen 2018). Noch lieber würden Eltern über eine App oder Flyer / Handzettel / Plakate informiert werden (Stadt Oberhausen 2018, S. 61). Da eine App einen großen Mehraufwand bedeuten würde und Informationen auf Flyern / Handzetteln schnell veraltet sind, stellt eine Internetseite die beste Lösung dar.

Insbesondere in Hinblick auf bildungsferne Familien und Familien mit Migrationshintergrund steht jedoch die persönliche Ansprache an oberster Stelle, um Transparenz über Angebote herzustellen. In manchen Kulturkreisen sind Informationsmaterialien unbedeutend, wenn nicht zuerst eine Beziehung hergestellt wurde.

Für **Jugendliche** spielen Internetseiten bei der Suche nach Informationen zu Angeboten seltener eine Rolle (Stadt Oberhausen 2019 a, S. 31 f.). Dagegen hat sich im Jahr 2017 noch die Mehrzahl dafür ausgesprochen, über die Internetseite der Stadt über Freizeitangebote informiert zu werden (Stadt Oberhausen 2018). Dies könnte darauf hinweisen, dass die Internetseite nicht attraktiv genug ist oder Informationen nicht schnell und intuitiv abgerufen werden können. In Bezug auf Jugendliche ist zukünftig zu berücksichtigen, dass sie sich neben Freunden und Eltern weniger über Internetseiten, dagegen häufig über Social Media über Freizeitangebote und -möglichkeiten informieren. Social Media bedeutet hier Instagram, YouTube oder Snapchat – Facebook wird nur von den Wenigsten genutzt. Auch Flyer und Plakate spielen für Jugendliche eine untergeordnete Rolle. Da Eltern jedoch ein wichtiger Informationskanal für Jugendliche sind, können Jugendliche über Eltern erreicht und über Angebote informiert werden (Stadt Oberhausen 2019 a, S. 31 f.).

⁴ Das Onlinezugangsgesetz (OZG), das Kommunen bis Ende 2022 dazu verpflichtet, Verwaltungsleistungen ebenfalls digital anzubieten wird in Hinblick auf die Unterstützungsleistungen im Haus der Familie, z. B. bei der Beantragung von Elterngeld, arbeitserleichternd wirken.

nach einem integrierten Überblick über alle bestehenden Angebote wurde bereits von verschiedenen Fachplanungen und -bereichen geäußert (vgl. Stadt Oberhausen 2020, S. 125).

Denkbar wäre der Aufbau eines IT gestützten Wissensmanagementsystems auf das Serviceportal der Stadt Oberhausen.⁵ Das Serviceportal verfügt über viele Funktionen für die bereits aufgeführten Anforderungen an ein Wissensmanagementsystem. Auch die Nutzung des Serviceportals durch verwaltungsexterne Akteure ist technisch möglich. Als Mindestanforderung würde für die Nutzung eine Verpflichtung zur Pflege der Daten ausgesprochen werden.

Mit dem Serviceportal besteht die Möglichkeit, sowohl ein Wissensmanagementsystem für das Haus der Familie und Fachkräfte zu entwickeln als auch ein Online-Informationsportal für Familien anzubieten. Denn die Informationen, die auf dem Serviceportal hinterlegt werden, können entweder intern als geschützte Informationen oder extern als öffentliche Informationen eingestellt werden. Bei dieser Option wäre der Aufwand für die Umsetzung geringer, da das bestehende Angebot ergänzt bzw. ausgebaut werden könnte. Gemeinsam mit dem Dienstleistungsanbieter des Serviceportals, *regioIT*, könnten neue Anforderungen und bislang fehlende Funktionalitäten besprochen und u. U. umgesetzt werden. Zu prüfen wäre z. B., ob Informationen über eine Karte abgerufen werden könnten.

⁵ Als ein gutes Beispiele ist z. B. das Wissensmanagementsystem von Paderborn zu nennen, das im Front-End als Serviceportal des Familienbüros in Paderborn unter <https://www.paderborn.de/microsite/fscpb/index.php> einzusehen ist.

6 Schritte auf dem Weg zur Umsetzung

Um das gemeinsam konzipierte Haus der Familie umzusetzen, sind die im folgenden aufgelisteten Schritte zu gehen. Hierbei sollte durchaus eine parallele Bearbeitung stattfinden, um Zeitverzögerungen und Energieverluste zu vermeiden.

1. Positiver **Beschluss des Verwaltungsvorstandes**, das vorliegende Konzept umsetzen zu wollen
2. **Beschlussvorlage für die Politik** auf den Weg bringen mit Entscheidung zur Umsetzung und Besetzung einer Projektsteuerung bzw. Leitung des zukünftigen Hauses der Familie (Einrichtung einer Vollzeitstelle) ([siehe Kapitel 5.5](#))
3. **Verwaltungsexterne Akteure** einbinden und beteiligen: neben Freien Trägern, z. B. Kirchen, Pfarramt, Moscheen, Jobcenter, Wirtschaft
4. Konzept für ein übergreifendes **Wissensmanagementsystem** (inkl. Online-Informationssystem für Familien) entwickeln und zeitnah – mithilfe der Zuarbeit aller Akteure – umsetzen
5. **Personal**
 - Es gibt **flexible Personalstellenanteile** aus unterschiedlichen Bereichen der Verwaltung, die für die Arbeit im Haus der Familie eingesetzt werden: Aufträge, Kompetenzen und Handlungsspielräume im Rahmen einer dezernatsübergreifenden Zusammenarbeit sind definiert und vereinbart.
 - **Stellenbesetzung**: Die Personalstellen vom Kernteam des Hauses der Familie haben ein Profil, das den Anforderungen entspricht. Die Kompetenzen werden an das Aufgabenprofil angepasst. Sie sind nachhaltig auf Vertrauensaufbau angelegt, d. h. unbefristet.
 - **Schulungen und Hospitationen**
6. **Immobilie**, die den Anforderungen entspricht, finden und anmieten (Bereich 0-7 Strategisches Immobilienmanagement einbinden)
7. **IT-Infrastruktur** für das Haus der Familie bereitstellen, u. a. mobile Arbeitsplätze für externe Berater*innen einrichten
8. Formulierung von **klaren Vorgaben** bezüglich der Erwartungen an das und Aufgaben vom Haus der Familie sowie des Weiteren **Planung** der Beratung und Arbeitsschritte (Fragestellung, Arbeitshilfen, Schnittstellen, Lotsen, ...)
9. **Öffentlichkeitsarbeit**
 - Namensgebung: „Haus der Familie“ ersetzen durch Akronym, Fantasiename o. Ä.
 - Logo, Flyer, Webseite, ...
 - **Bewerbung**: Familien wird einfach verständlich und eingängig verdeutlicht, welchen Mehrwert das Haus der Familie für Familien darstellt; verwaltungsinterne

und -externe Akteure kennen und bewerben das Haus der Familie (Schneeballeffekt)

10. **Bedarfsermittlung und Einbeziehen von Familien**

11. Regelmäßige **Informations- und Entscheidungsrouinen**, um Familien möglichst passgenaue und bedarfsorientierte Angebote zu stellen, Doppelstrukturen zu vermeiden sowie Synergien zu erhöhen

12. **Sicherung der Finanzierung** über Förderzeitraum hinaus

7 Fazit

Der Bedarf von Familien nach einer Informations- und Angebotsübersicht sowie der Unterstützung bei der Suche nach den richtigen Ansprechpartner*innen ist hoch. Bestehende Angebote können über ein Haus der Familie besser bekannt gemacht und vermittelt werden. Unterstützungsleistungen kommen bei Familien an, insbesondere bei denen, die sie dringend benötigen. Das Haus der Familie bietet passgenaue Informationsangebote für jede Familie.

Das Haus der Familie stellt für die Stadt Oberhausen eine zusätzliche Chance dar, Familien eine **niedrigschwellige, umfassende Informations- und Beratungsstelle** anzubieten, die nicht an Zuständigkeitsbereichen oder Rechtskreisen haltmacht. Dadurch können Familien erreicht werden, die besonderen Unterstützungsbedarf haben.

Das Haus der Familie stellt einen **innovativen Ansatz** für die Stadt Oberhausen dar. Bereichsübergreifend werden Personalanteilstellen an einem neuen Arbeitsort genutzt und somit kein neuer Bereich aufgebaut. Bereits vorhandene, verwaltungsinterne und -externe Ressourcen werden bedarfsorientiert im Haus der Familie für Leistungen und Angebote genutzt.

Die Konzeptempfehlung gibt das Prozessergebnisses **aus Sicht aller Beteiligten** wieder. Es entsteht, sofern das Konzept eine Umsetzungschance erhält, ein Mehrwert durch die Optimierung von Arbeitsprozessen und durch verbesserte Zugänge zu Familien. Innerhalb der Verwaltung wurde im Prozess eine große Unterstützungsbereitschaft zugesagt.

Das Konzept kann nach praktischer Umsetzung als Grundgerüst für den **Aufbau weiterer, dezentraler Anlaufstellen** genutzt werden.

Literatur

ARD/ZDF-Forschungskommission (2020): ARD-ZDF Onlinestudie. Online verfügbar unter www.ard-zdf-onlinestudie.de/files/2020/2020-10-02_Onlinestudie2020_Publikationscharts.pdf.

Bundesforum Familie (2017): Familie und Flucht. Familie leben, in der Gesellschaft ankommen. Arbeitsgemeinschaft der deutschen Familienorganisationen (AGF) e.V., Berlin.

DIE ZEIT (2020): Hallo, verstehst du mich? Die Technik macht es schwer, sich dem Gesprächspartner über Zoom oder Skype nahe zu fühlen. Bente Lubahn. Nr. 23/2020, 28. Mai 2020. Online verfügbar unter <https://www.zeit.de/2020/23/videotelefonie-kommunikation-beziehungen-kontakt-psychologie/>.

Enders, S. (2013): Das Jugendamt im Spiegel der Medien. Zerrbild zwischen Verantwortung und Versagen?. Beltz Juventa, Weinheim.

Marquard, P., & Trede, W. (2018): Das zweigliedrige Jugendamt. In Kompendium Kinder-und Jugendhilfe (S. 115 – 129). Springer VS, Wiesbaden.

Stadt Oberhausen (2018): Oberhausener Familienbericht 2017. Beiträge zur Stadtentwicklung Nr. 109. Oberhausen.

Stadt Oberhausen (2019 a): Ergebnisse Jugendbefragung 2019 – Schüler*innen der 9. Jahrgangsstufe. Oberhausen.

Stadt Oberhausen (2019 b): Profile – Oberhausener Datenspiegel. Ausgabe 4/2019. Oberhausen.

Stadt Oberhausen (2020): Sozialbericht 2020 – Erste Aktualisierung der Sozialindices für die Oberhausener Sozialquartiere. Oberhausen.

Stahl, A. (2020): Alleinerziehende brauchen mehr! Aktuelle Studienergebnisse zur Situation und zu den Bedarfen von Alleinerziehenden. In Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge e.V. Ausgabe 7/2020 (S. 333 – 338), Berlin.

Zentrum für Interdisziplinäre Regionalforschung, ZEFIR (2016): Familienbüros in Nordrhein-Westfalen. Verbreitung, Aufgaben und Erfolgsbedingungen. Forschungsbericht, Band 10, April 2016. Ruhr-Universität Bochum, Bochum.